

Anuncio de 22 de octubre de 2021, de la empresa CETURSA Sierra Nevada S.A., de la convocatoria de empleo público para la selección interna de personal con contrato indefinido.

## **CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DE UN PUESTO DE ADMINISTRATIVO/A DEL DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL CLIENTE.**

### **1.- Objetivo**

El objeto de la presente convocatoria es la apertura de un proceso de **selección interna** en Cetursa Sierra Nevada S.A. de Administrativo/a del departamento de calidad y atención al cliente.

### **2. Destinatarios/as de la convocatoria.**

La presente convocatoria es pública y está abierta a todos/as los trabajadores/as que, cumpliendo los requisitos previstos en el Anexo I, presenten solicitud y documentación en el plazo y la forma establecidos en la misma.

### **3. Solicitudes y documentación.**

Las personas interesadas en participar en el proceso de selección habrán de presentar solicitud junto con currículum vitae, DNI y todos los requisitos y/o méritos objeto de valoración indicados. La documentación que acompañe a la solicitud se aportará en un fichero en formato PDF. Los originales de dichos documentos podrán ser exigidos a los participantes en cualquier fase del proceso por parte del órgano de selección y deberán presentarse, en todo caso, por quien resulte seleccionado/a para el puesto antes de la firma del contrato. La no presentación de la documentación solicitada supondrá la exclusión del proceso de selección ya que no podría hacerse una correcta valoración de la candidatura. Sólo se admitirá aquella documentación que sea entregada en el plazo de presentación.

### **4. Presentación y plazo de inscripción.**

Exclusivamente a través del formulario específico para este puesto que estará disponible en el apartado Ofertas de Empleo de nuestra web [www.cetursa.es](http://www.cetursa.es), aportando la información indicada en el mismo conforme a las bases y la documentación requerida para acreditar el cumplimiento de los requisitos mínimos <https://cetursa.es/es/trabaja-con-nosotros/ofertas-de-empleo/>

Las solicitudes serán tratadas con total confidencialidad, no publicándose listas al respecto. El formulario no permitirá su presentación si no se acompaña al mismo la documentación que acredite el cumplimiento de lo indicado en el apartado ANEXO I.

Los candidatos contarán con un periodo de diez días naturales, a contar desde el día siguiente a la publicación en la página web, para inscribirse en la oferta y aportar toda la documentación requerida.

### **5. Características del puesto y funciones a desarrollar.**

a. Características del puesto convocado:

- Puesto: Administrativo/a.
- Número de puestos a cubrir: 1.
- Naturaleza del contrato de trabajo: Contrato indefinido.

- Destino: Estación de Esquí de Sierra Nevada, Monachil
- Retribuciones: según convenio colectivo de CETURSA - Remontes.

b. Funciones a desarrollar:

- Gestionar el sistema de calidad de la estación de esquí de Cetursa Sierra Nevada S.A.
- Gestionar el sistema de calidad de los establecimientos de restauración de la estación de esquí de Cetursa Sierra Nevada S.A.
- Gestionar el sistema de calidad del Hotel Telecabina.
- Gestionar el sistema de calidad de la Agencia de Viajes.
- Revisar las normativas y políticas por parte de la dirección comercial.
- Gestionar los expedientes diversos: hojas de reclamaciones, reclamaciones de consumo, arbitrajes, etc.
- Gestionar el correo electrónico corporativos departamentales.
- Atender telefónicamente a los clientes.
- Solucionar incidencias de manera presencial a clientes.
- Utilizar de manera avanzada los programas específicos como NEO, SKIDATA, Pasarelas de pago como Adyen y TPV Virtual.
- Manejar el efectivo y arqueado de caja del departamento.

## 6. Fases del proceso de selección

Primera fase (Presentación de solicitudes): Presentación de solicitudes, conforme se establece en las bases de la oferta de empleo. Las solicitudes de candidatos que no cumplan todos y cada uno de los requisitos mínimos serán excluidas del procedimiento y no pasarán a la segunda fase.

Segunda fase (Comité Calificador): El discernimiento de la idoneidad de los aspirantes a este puesto corresponderá a un comité calificador compuesto por el director del área de Recursos Humanos de CETURSA, un técnico del departamento de personal de CETURSA Sierra Nevada, y la responsable del área y deberá quedar perfectamente justificados el mérito, la capacidad y la idoneidad para el puesto. El Comité Calificador podrá decidir que todos o algunos de los candidatos sean sometidos a entrevista personal, si lo considerara necesario.

Tercera fase: Resolución con designación del candidato/a y contratación conforme a las bases de la presente oferta de empleo, salvo que la misma haya sido declarada desierta. En caso de que la primera persona seleccionada no formalizara el contrato de trabajo en el plazo indicado para la incorporación, su candidatura quedará desestimada y se pasará al siguiente candidato/a conforme a la selección y calificación realizada por la Comisión Calificadora. No se mantendrá correspondencia ni comunicación alguna con los/as candidatos/as que no vayan superando las diferentes fases y/o no resulten finalmente seleccionados.

## ANEXO I

### 1. Requisitos generales:

- Poseer la nacionalidad española o la de un Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, u ostentar el derecho a la libre circulación de trabajadores conforme al Tratado de la Unión Europea o a otros Tratados ratificados por España, o tener reconocido tal derecho por norma legal.
- Tener cumplidos 18 años y no exceder de la edad de jubilación forzosa.
- No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades

Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial, para el acceso al cuerpo o escala de funcionario, o para ejercer funciones similares a las que desempeñaban en el caso del personal laboral, en el que hubiese sido separado o inhabilitado. En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos, el acceso al empleo público.

**2. Titulación mínima exigible:**

- Titulación profesional Grado Superior de rama de Turismo o similar.
- Formación en implantación y certificación de sistemas de gestión de la Calidad.

**3. Formación complementaria valorable:**

- Cursos de formación en materia de gestión de calidad.
- Cursos de formación en materia de atención al cliente.
- Cursos de formación creación producto Turístico y Redes Sociales.
- Cursos de formación en materia administrativa.

**4. Experiencia mínima exigible:**

- Experiencia mínima de 3 años en puesto y funciones similares de gestión de calidad.
- Experiencia mínima de 3 años en puesto y funciones de atención al cliente o similar.

**5. Competencias valorables:**

- Capacidad de organización y priorización
- Capacidad de aprendizaje
- Orientación al logro

**6. Otros aspectos que son valorables:**

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Nivel medio de inglés.
- Disponibilidad de incorporación inmediata.

En Sierra Nevada a 22 de octubre de 2021  
Fdo.: D. Jesús Ibañez Peña  
COSEJERO DELEGADO  
CETURSA SIERRA NEVADA S.A.