

CONVOCATORIA DEL PROCESO SELECTIVO PARA LA COBERTURA DE UN  
PUESTO DE

**Atención al cliente e-Infirma**

DE CARÁCTER INDEFINIDO EN INFORMA D&B, S.A.U., S.M.E.

---

La Sociedad Mercantil del sector público estatal, INFORMA D&B S.A.U. (S.M.E.), tiene como objetivo prioritario facilitar la toma de decisiones de nuestros clientes a partir de las mejores y más innovadoras soluciones de información empresarial fiable.

Esta oferta de contratación indefinida se realizará por el sistema de acceso libre, ateniéndose, además, a los principios de libre concurrencia, igualdad, mérito y capacidad, publicidad de la convocatoria y sus bases, transparencia, agilidad en los procesos de selección e inclusión de la perspectiva de género.

Esta convocatoria se desarrollará de acuerdo a las siguientes:

**BASES**

**A. PERFIL CONVOCADO**

La presente convocatoria pretende cubrir los siguientes puestos, conforme a la descripción contenida en el anexo I:

PERFILES PROFESIONALES	NÚMERO DE PUESTOS
<b>ATENCIÓN AL CLIENTE EINFORMA</b>	<b>1</b>

**B. REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS/AS CANDIDATOS/AS**

a. Nacionalidad:

- Nacionalidad española.
- Ser nacional de los Estados miembros de la Unión Europea.
- Ser cónyuge de los españoles y de los nacionales de otros Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho. Asimismo, con las mismas circunstancias, podrán participar sus descendientes y los de su cónyuge, que vivan a su cargo, menores de veintinueve años o mayores de dicha edad dependientes.
- Las personas incluidas en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España, en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores.
- Los/as extranjeros/as que se encuentran con residencia legal en España.
- No haber sido separado/a mediante expediente disciplinario, del servicio de cualquier de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para el desempeño de empleos públicos.

Los aspirantes cuya nacionalidad no sea la española deberán acreditar, igualmente, no hallarse inhabilitados o en situación equivalente, ni haber sido sometidos a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos, el acceso a empleo público.

Deberá aportarse declaración responsable de no hallarse inhabilitado o en situación equivalente, ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida en los mismos términos el acceso a empleo público.

**b. Estudios mínimos requeridos: titulación según perfil del puesto.**

Los/as aspirantes con titulaciones obtenidas en el extranjero deberán estar en posesión de la correspondiente credencial de homologación o, en su caso, del correspondiente certificado de equivalencia. Este requisito no será de aplicación a los/as aspirantes que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesionales reguladas al amparo de las disposiciones de Derecho Comunitario.

**c. Experiencia mínima: según perfil del puesto.**

Los/as candidatos/as que no reúnan los requisitos mínimos establecidos serán excluidos del proceso de selección para la cobertura del puesto.

Además, deberán cumplir los requisitos específicos relativos a la formación y a la experiencia, exigidos por el perfil del puesto.

## **C. PROCESO SELECTIVO**

El proceso de selección se llevará a cabo de la siguiente forma:

**1. PRIMERA FASE: ADMISIBILIDAD Y VALORACIÓN DE MÉRITOS (14 PUNTOS)**

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes indicado en el apartado 5 se informará por email a cada uno/a de los aspirantes que cumplen los requisitos y han presentado la documentación solicitada, así como aquellos que hubieran resultado excluidos (identificados por el número de candidatura asignado previamente según lo previsto en el apartado 5).

Los aspirantes dispondrán de un plazo de 2 días hábiles, contados a partir del día siguiente a la recepción, para poder subsanar, si procede, el defecto que haya motivado la exclusión u omisión para efectuar las reclamaciones que pudieran plantearse.

El órgano de selección notificará a los/las candidatos/as afectados, por correo electrónico, la decisión que haya adoptado con relación a tales subsanaciones o reclamaciones y se procederá a publicar la relación de aspirantes admitidos o excluidos.

**2. SEGUNDA FASE: PRUEBAS**

En la segunda parte del proceso selectivo serán convocados (por correo electrónico) a la fase de pruebas.

## 2.1 PRUEBAS (50 PUNTOS)

Las pruebas consistirán en una prueba de cultura general (puntuación máxima 7 puntos y mínima 4 puntos), una prueba de ortografía (puntuación máxima 13 puntos y mínima 10 puntos) y un caso práctico (puntuación máxima 30 puntos y mínima 21 puntos), en torno a los conocimientos que figuran en el perfil, debiéndose obtener un mínimo de 35 puntos para continuar en el proceso.

## 3. TERCERA FASE: ENTREVISTAS

En la tercera parte del proceso selectivo serán convocados (por correo electrónico) a la fase de entrevistas aquellas personas que hayan superado las pruebas.

### 3.1 ENTREVISTAS (36 PUNTOS)

- Se realizará una entrevista personal con RRHH, donde se valorarán los aspectos detallados en los respectivos perfiles. Se podrá obtener una puntuación máxima de 18 puntos en la misma. Será necesario alcanzar un mínimo de 12 puntos.
- Y una vez superada la primera entrevista, se realizará una segunda entrevista con la persona responsable del puesto. Se podrá obtener una puntuación máxima de 18 puntos en la misma. Será necesario alcanzar un mínimo de 12 puntos.

Quedarán excluidos del proceso selectivo quienes no comparezcan en la fecha, lugar y hora en que han sido citados.

Una vez finalizadas las pruebas y las entrevistas se publicará la relación final de candidaturas con la valoración definitiva obtenida en cada una de las partes del proceso selectivo, tanto en la fase de valoración de méritos, como en la fase de pruebas, entrevistas personales y la calificación final.

Los/as aspirantes dispondrán de un plazo de 2 días hábiles a partir del siguiente a la publicación de dicha relación, para efectuar las alegaciones que consideren pertinentes. El órgano de selección notificará a los/as candidatos/as afectados, por correo electrónico, la decisión que se haya adoptado con relación a tales alegaciones.

Terminado el plazo de presentación de alegaciones, se publicará la relación final de candidaturas con la valoración definitiva obtenida en cada una de las partes del proceso selectivo, y anunciando la adjudicación del puesto en favor de la/s persona/s que hayan obtenido la mayor puntuación total.

En caso de empate el orden se establecerá atendiendo a los siguientes criterios:

- 1º) Puntuación obtenida en la prueba
- 2º) Puntuación obtenida en la valoración de méritos
- 3º) Puntuación obtenida en la entrevista

Desde la Dirección de Recursos Humanos se comunicará la plaza a la persona seleccionada, que dispondrá de un plazo de 2 días hábiles, a partir de la fecha de notificación, para aceptar o rechazar la plaza.

Se entenderá que renuncian a la plaza, salvo casos de fuerza mayor debidamente justificados, los aspirantes que no presenten la documentación siguiente; copia de D.N.I., número de la Seguridad Social y cualquier otra documentación que se pueda requerir, en el plazo indicado. En ese caso, el puesto convocado se adjudicará al siguiente candidato/a de la lista definitiva publicada por cada órgano de selección.

La falsedad en el contenido de los documentos presentados implicará la nulidad de lo actuado, sin perjuicio de la responsabilidad a que hubiere lugar.

#### 4. CONTRATACIÓN, DURACIÓN Y PERIODO DE PRUEBA

El contrato de trabajo se realizará en el plazo mínimo que permita la legislación laboral, teniendo como referencia prevista el mes de marzo de 2024.

Será un contrato de trabajo indefinido a tiempo completo, en virtud de lo previsto en el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Esta convocatoria se realiza por el sistema de acceso libre.

El/la candidato/a que sea seleccionado/a y contratado/a deberá superar un periodo de prueba dos meses. Los períodos de incapacidad temporal, maternidad, paternidad y adopción o acogimiento no serán computables en el período de prueba, siempre que así se pacte por escrito en el contrato de trabajo.

#### 5. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y PLAZO

Las personas interesadas en presentar su candidatura deberán realizar la solicitud a través de la web de empleo de Informa <https://empleo.informa.es/> o a través del portal de empleado **SOMOS** si se trata de un candidato interno, en el plazo indicado, cumplimentando la totalidad de la información requerida de forma veraz y actualizada. No se admitirán candidaturas por cualquier otra vía y es requisito indispensable para ser admitido/a en el proceso seguir los procedimientos indicados en el presente documento.

La presentación de candidaturas supondrá la aceptación incondicional de la totalidad de las cláusulas de estas bases, sin salvedad o reserva alguna.

En su solicitud los candidatos/as deberán acompañar obligatoriamente la siguiente documentación:

- Documento que acredite estar en posesión de la titulación requerida (ver perfil en anexo I).
- Documentación acreditativa de los méritos que el candidato/a desee que se valoren, atendiendo a lo establecido en el perfil del puesto.
- Dirección de correo electrónico y número de teléfono de contacto a los que dirigirse para realizar, desde el órgano de selección, cualquier tipo de comunicación o notificación a la persona interesada sobre este proceso selectivo.
- Copia del Documento Nacional de Identidad, NIE o Pasaporte.

- Vida laboral actualizada (emitida en los dos últimos meses de la fecha de presentación de candidaturas).
- Currículum Vitae en el que se especifiquen de forma clara y pormenorizada todas las actividades vinculadas con el puesto ofertado que hayan sido desempeñadas por el aspirante, los periodos exactos en los que se han llevado a cabo y los puestos de trabajo, organismos y empresas en los que se hayan desarrollado.

No se valorarán aquellos méritos profesionales que no hayan sido acreditados documentalmente, antes de la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

Los documentos presentados en idioma distinto al castellano deberán entregarse acompañados de su traducción al castellano, comprobándose su veracidad en el momento de la adjudicación definitiva de la plaza, si se diera el caso.

Asimismo, los solicitantes deberán aceptar la política de protección de datos, marcando con un tic la casilla para expresar conformidad y aceptación con el tratamiento de los datos.

La presentación de solicitudes finalizará en el plazo de diez (10) días laborables, a contar desde el día siguiente a la publicación de esta convocatoria y hasta las 23:59 horas del último día laboral.

Por tanto, se podrán remitir candidaturas desde el día 27 de febrero de 2024, hasta las 23:59 horas del día 11 de marzo de 2024.

Si finalizado el plazo no hubiera ningún candidato/a que se ajustará al perfil, se prorrogaría otros 10 días laborables adicionales.

## 6. ORGANO DE SELECCIÓN

Los órganos de selección velarán por el estricto cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre todos los candidatos que participen en el mismo.

La composición del órgano de selección será la siguiente:

- Directora de Recursos Humanos.
- HR Business Partner.
- Técnico de Recursos Humanos.

Los miembros del órgano de selección podrán ser sustituidos, temporal o definitivamente, por causas justificadas, en cualquier momento del proceso, por aquellas personas que expresamente la empresa designe.

## 7. DURACIÓN DEL PROCESO DE SELECCIÓN

La duración prevista del proceso de selección será de un mes aproximadamente.

## 8. OTRA INFORMACIÓN RELEVANTE SOBRE EL PROCESO SELECTIVO

- INFORMA D&B se reserva la posibilidad de no cubrir el/los puestos ofertados si se considera que las personas candidatas no cumplen las condiciones requeridas. En caso de no cubrirse la/s plaza/s ofertada/s se realizaría con posterioridad una nueva convocatoria.
- Se establece un periodo de prueba de dos meses.
- No serán tenidas en cuenta las candidaturas presentadas por las personas trabajadoras que hayan trabajado con anterioridad en INFORMA D&B y que fueron sancionados gravemente o despedidos por motivos disciplinarios o calificados de improcedentes.

## **ANEXO I. PERFIL DEL PUESTO**

### A. ATENCIÓN AL CLIENTE E INFORMA

#### A.1. Descripción del perfil

Centro de trabajo	Alcobendas (Madrid)
Nº Puestos	1
Descripción del puesto	ATENCIÓN AL CLIENTE E Informa
Contrato	Indefinido
Jornada	Jornada Completa

#### A.2. Actividad y funciones a desarrollar

#### **Misión del puesto**

Atención a clientes, registrados y potenciales clientes. Gestión de incidencias y reclamaciones. Resolución de dudas y explicación de productos. Confirmación de Clientes Nuevos y gestión de solicitudes de usuarios. Asesoramiento comercial bajo demanda a usuarios. Propuesta proactiva comercial en las llamadas entrantes., mails recibidos y campañas asignadas.

#### **Funciones principales del puesto**

- Atención telefónica / mail / chat /...o cualquier otra vía , para solventar dudas, consultas y reclamaciones.
- Gestión de servicios y productos on-line / off line: Explicación y venta
- Apoyo al área de Televenta en la resolución de dudas y gestión de reclamaciones.
- Venta comercial proactiva en las llamadas y emails
- Emisión de llamadas. Confirmación de clientes nuevos. Gestión de solicitudes de usuarios. Gestión de campañas del departamento.

### A.3. Requisitos

- Titulación oficialmente reconocida u homologada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional: **Segunda etapa de educación**. Para candidatos internos, la formación requerida se podrá sustituir por una titulación mínima académica de primera etapa de educación secundaria y experiencia interna de al menos 3 años en un puesto de similares características y del mismo nivel o inmediatamente inferior según la clasificación del Mapa de Puestos de Informa.

Este requisito será excluyente, motivo por el que, en caso de que el candidato/a no lo cumpla, quedará excluido/a del proceso selectivo.

Los/as aspirantes con titulaciones obtenidas en el extranjero deberán estar en posesión de la correspondiente credencial de homologación o, en su caso, del correspondiente certificado de equivalencia. Este requisito no se aplicará a los/as aspirantes que hubieran obtenido el reconocimiento de su cualificación profesional, en el ámbito de las profesionales reguladas al amparo de las disposiciones de Derecho Comunitario.

**Experiencia:** Interna previa mínima de 1 año en un puesto dentro de Informa D&B, o bien una experiencia externa mínima de al menos 1 año en puestos de Atención al Cliente.

En el supuesto de cotización al régimen especial de trabajadores autónomos, además del certificado de vida laboral, será obligatorio aportar los contratos de prestación de servicios que hubieran dado lugar a la experiencia alegada (firmados digitalmente o en el que conste sello, firma y cargo de la persona que los expide). No se considerarán los periodos de tiempo que no queden justificados con contratos de esta naturaleza o con algún documento acreditativo equivalente (por ejemplo, facturas emitidas).

En el caso de que la experiencia se haya obtenido en el extranjero, será necesario aportar un certificado equivalente a la vida laboral o los contratos de trabajo o de prestación de servicios que hubieran dado lugar a la experiencia alegada (firmado digitalmente o en el que conste sello, firma y cargo de la persona que lo expide).

### A.4. Méritos

Formación complementaria:

- Idiomas: Nivel de Inglés medio.

Otros conocimientos:

- Bases de datos.
- Microsoft office a nivel usuario.
- Cursos de comunicación y/o atención al cliente.

**Méritos académicos** (Puntuación máxima 7 puntos):

Cursos de formación relacionada con el puesto realizados en los últimos 10 años.( Hasta 7 puntos) :

- 2 puntos por curso de más de 150 horas acreditadas.
- 1 punto: entre 80 y 150 horas acreditadas.
- 0,5 puntos: entre 40 y 79 horas acreditadas.
- 0 puntos: menos de 40 horas acreditadas

Forma de acreditación: Certificado del centro que acredite la formación y la duración.

**Méritos Profesionales** (Puntuación máxima 7 puntos):

Experiencia acreditable superior a la requerida (obtenida en los últimos 15 años) en actividades relacionadas con las funciones del puesto.

Se valorará, a partir de 1 año (12 meses), cada mes trabajado con una puntuación de 0,125 por mes, hasta un máximo de 7 puntos.

Forma de acreditación: Currículum Vitae + vida laboral.

**Prueba de conocimientos** (Fase de pruebas)

Las pruebas consistirán en una prueba de cultura, una prueba de ortografía y un caso práctico.

Aspectos a valorar en las entrevistas:

- Valoración de adecuación de experiencia y trayectoria profesional del candidato/a en relación con las funciones asignadas al puesto convocado.
- Valoración de competencias: Pensamiento Reflexivo, Capacidad de Análisis, Trabajo Colaborativo, Capacidad de Adaptación, Comunicación Contextualizada y Visual, Mejora Continua impulsada por Datos, Resolución de Problemas, Orientación al Cliente / Customer Centric, Orientación a Resultados, Organización y Planificación.
- Valoración de la motivación del candidato/a y previsión de adaptación al entorno profesional de INFORMA D&B.