

CONVOCATORIA DEL PROCESO SELECTIVO PARA LA COBERTURA DE UN PUESTO

AGENTE DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DE CARÁCTER TEMPORAL 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 temporal 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 con las siguientes:

BASES

A. PERFIL CONVOCADO

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

PERFILES PROFESIONALES	NÚMERO DE PUESTOS
Agente Atención al Cliente	1

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 veintiún 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.

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.

d. Requisitos generales que habrán de acreditar las personas que superen el proceso con plaza antes de la toma de posesión.

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.

Poseer la capacidad funcional necesaria para el desempeño del puesto de trabajo.

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 (50 PUNTOS)

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

2.1 PRUEBAS

Podrán consistir en una prueba de conocimientos, Microsoft Office 365 (Word, Excel y PowerPoint)

3 TERCERA FASE: ENTREVISTAS (36 PUNTOS)

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

- Se realizará una entrevista personal con la Dir. de Personas y Organización, 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 el/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 Personas y Organización, 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 mayo de 2025.

Será un contrato de trabajo temporal a tiempo completo para sustituir a trabajadores/as con reserva de puesto de trabajo, 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 periodos de incapacidad temporal, maternidad, paternidad y adopción o acogimiento no serán computables en el periodo 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/a 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/las 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) o certificado equivalente, en el caso que se haya obtenido en el extranjero.

- 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/la 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/las 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 9 de abril de 2025, hasta las 23:59 horas del día 24 de abril de 2025.

Si finalizado el plazo no hubiera ningún candidato/a que se ajustará al perfil, se prorrogaría 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/las candidatos/as que participen en el mismo.

La composición del órgano de selección será la siguiente:

- Directora de Personas y Organización.
- Gerente de Innovación y Desarrollo en Recursos Humanos.
- Técnico/a Generalista 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. Agente de Atención al Cliente

A.1. Descripción del perfil

Centro de trabajo	Madrid
Nº Puestos	1
Descripción del puesto	Agente de Atención al cliente
Contrato	Temporal
Jornada	Jornada Completa

Misión del puesto

Asesorar y resolver problemas a clientes y no clientes en las consultas que nos realizan sobre los diferentes productos y servicios de Informa, de acuerdo con los procedimientos existentes, con el objetivo de asegurar la mayor satisfacción del cliente.

Funciones principales del puesto:

- Atender a clientes y no clientes a través de teléfono, email y chat, tanto en español como en otros idiomas, con el fin de resolver sus dudas en el menor tiempo posible, y registrar reclamaciones y coordinar la resolución de las mismas con otros departamentos, con el objetivo de dar la mejor respuesta al emisor/a.
- Apoyar al departamento comercial para asegurar el mejor servicio postventa.
- Dar de alta clientes, usuarios/as y configuraciones de sistemas propios y de terceros para la correcta implementación de los productos y servicios.
- Mantener actualizado el centro de ayuda de la web en los 4 idiomas, realizar videos para ayudar a los clientes en la navegación y uso de la web y revisar y analizar las opiniones de los clientes en los informes para dar respuesta a todas sus consultas.

A.3. Requisitos

Titulación oficialmente reconocida u homologada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional:

- **Educación Universitaria 1º Ciclo (Grado Universitario, Diplomatura, Ingeniería Técnica).**

Estos requisitos serán excluyentes, motivo por el que, en caso de que el candidato/a no los 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 externa: 1 año o más de experiencia en puestos similares.

Experiencia interna de 2 años o más en cualquier departamento de la Empresa.

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). Solo se considerarán los periodos de tiempo que queden justificados con contratos de esta naturaleza o con un certificado emitido por la empresa en la cual ha prestado el servicio.

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

Conocimientos técnicos:

- Microsoft 365, Nivel Medio
- Salesforce Services, Nivel Medio
- Herramientas para hacer vídeos explicativos de navegación

Idiomas:

- Castellano e inglés (mínimo B2).

Formación complementaria (Valorable):

- Curso de habilidades de atención telefónica y gestión de reclamaciones

Méritos académicos (Puntuación máxima 5 puntos):

Cursos de formación relacionada con el puesto realizados en los últimos 10 años.

- 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 10 años) en actividades relacionadas con las funciones del puesto:

- Se valorará, a partir de un 1 año de experiencia.

Con una puntuación de 0,125 por mes, hasta un máximo de 7 puntos.

Forma de acreditación: Curriculum Vitae + vida laboral.

Otros méritos (Puntuación 2 puntos): Aquellos/as que tengan reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, se les puntuará adicionalmente con 2 puntos.

Forma de acreditación: Certificado de discapacidad vigente.

Prueba de conocimientos (Fase de pruebas):

Podrán consistir en una prueba de conocimientos, Microsoft Office 365 (Word, Excel y PowerPoint).

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, Customer Centric, Capacidad de Análisis, Trabajo Colaborativo, Capacidad de Adaptación, Comunicación Contextualizada y Visual, Mejora Continua impulsada por Datos, Resolución de Problemas, Orientación a resultados, Organización y Planificación.
- Valoración de la motivación del candidato/a y previsión de adaptación al entorno profesional de INFORMA D&B.