

COMPañIA INFORMA D&B S.A.U. (S.M.E.)

CONVOCATORIA DEL 21 DE MAYO DE 2026 DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA CONTRATACIÓN INDEFINIDA DE UN PUESTO DE _AGENTE ATC e Informa.

La sociedad Mercantil del sector público estatal, **INFORMA D&B** de acuerdo con las autorizaciones de los organismos correspondientes, procede a convocar un proceso de selección para la cobertura de un puesto Indefinido de **Agente de Atención al cliente e INFORMA (1402_2026), de la tasa de reposición ordinaria 2026.**

La presente convocatoria tendrá en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres - por lo que se refiere al acceso al empleo de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo y el Acuerdo de Consejo de Ministros de 9 de diciembre de 2020, por el que se aprueba el III Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado y en los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella (BOE de 1 de enero de 2021)-, así como de cualquier otra naturaleza, y tendrá en cuenta el principio de no discriminación, donde la pertenencia o no a colectivos como el LGTBI, así como cualquier otra circunstancia personal o social, no influirá en ningún caso en la evaluación o resolución del proceso, garantizando así una selección objetiva y libre de prejuicios.

En base al cumplimiento de los principios que nos aplican por ser una Sociedad Mercantil Estatal, e integrando igualmente el principio de igualdad y no discriminación citados anteriormente, las decisiones relativas al proceso de selección se adoptarán exclusivamente en función de la idoneidad de las personas candidatas para el puesto convocado y se registrará por lo establecido en las siguientes bases:

BASES

La presente convocatoria se publicará en la web de INFORMA D&B en el apartado “Trabaja con nosotros” **<https://empleo.informa.es/>** o a través del portal de empleado **SOMOS** si se trata de un candidato/a interno.

La publicación se realizará a la vez, garantizando que la comunicación llegue al mismo tiempo tanto a los canales internos como a los externos:

- INFORMA Empleo_ **<https://empleo.informa.es/>**

- SOMOS (Portal del empleado- Carrera Profesional)
- Espacios de empleo público del Sector Público Institucional - Empleo público - Punto de Acceso General: <https://administracion.gob.es>

Toda la información necesaria y derivada de la presente convocatoria se publicará en su momento, en esta misma web INFORMA Empleo.

1.DENOMINACIÓN DEL PUESTO OFERTADO

Un puesto de **Agente de ATC eInforma (1402_2026)**.

2.TIPO DE CONTRATO

Indefinido

3.DESCRIPCIÓN DE LAS FUNCIONES A DESARROLLAR

Las funciones y requisitos, específicos y valorables, relativos a formación y experiencia se detallan en el Anexo I de estas Bases (Perfil del puesto).

4.PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

El plazo de admisión de solicitudes será desde el día **21 de mayo de 2026 hasta el día 12 de junio de 2026**, ambos incluidos.

5.REQUISITOS PARA PARTICIPAR EN EL PROCESO SELECTIVO

Requisitos generales y específicos para participar en el Proceso Selectivo:

5.1 Serán requisitos generales para participar en el proceso selectivo los siguientes:

- a) Tener la nacionalidad española.
- b) Ser nacional de los Estados miembros de la Unión Europea.
- c) Cualquiera que sea su nacionalidad, los cónyuges de españoles y de los nacionales de otros Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho. Asimismo, con las mismas condiciones, podrán participar sus descendientes y los de su cónyuge, que vivan a su cargo con menos de veintiún años o mayores de dicha edad dependientes.

- d) 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.
- e) Los extranjeros que, no estando incluidos en los párrafos anteriores, se encuentren con residencia legal en España y el permiso de trabajo adecuado.
- f) Tener cumplidos 18 años.
- g) Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas.
- h) No haber sido separado, o despedido mediante expediente disciplinario, del servicio de alguna de las compañías integrantes del Grupo Cesce o de sus Sociedades filiales y participadas mayoritariamente por éste o de cualquiera de las Administraciones Públicas, poderes públicos y sus organismos vinculados o dependientes, ya sean nacionales o extranjeros, ya sea como personal funcionario o laboral; no hallarse inhabilitado para empleo o cargo público ni en España ni en el extranjero.
- i) 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.

Todos estos requisitos habrán de ser acreditados en el momento de la inscripción, mediante la presentación de la documentación correspondiente.

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

5.2 Serán requisitos específicos para ser admitido/a al proceso selectivo los requeridos para el puesto convocado, especificados en el **Anexo I** de estas Bases.

Los requisitos establecidos para participar en el proceso de selección deberán poseerse en el momento de finalizar el plazo de presentación de solicitudes, mantenerse durante el proceso selectivo y en la fecha de producirse la oportuna contratación, de lo contrario el aspirante quedará excluido del proceso.

Documentación a presentar:

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.

A la solicitud se anexará la siguiente documentación:

- Título universitario exigido, del documento de solicitud del mismo (abono de derechos de solicitud) o, en su defecto, de un documento que acredite haber superado la totalidad de los estudios universitarios.).
- Títulos académicos y/o de cursos de formación complementaria y, en caso de ser solicitado, del nivel de idiomas, requeridos en el Perfil de los puestos.
- Copia del Documento Nacional de Identidad, NIE o Pasaporte
- Vida laboral actualizada o certificado equivalente, en el caso que se haya obtenido en el extranjero.
- Currículum Vitae detallado en el que deberán especificarse de la forma más pormenorizada posible las actividades desarrolladas por el/la aspirante, así como los períodos exactos en los que se han llevado a cabo cada una de las mismas.
- Documentos que acrediten la experiencia, contratos, certificados de funciones... en los que pueda comprobarse el tiempo y las funciones realizadas, acordes a la ocupación del puesto al que se opta.
- 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.

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.

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

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.

6. ADMISIÓN

Una vez finalizado el plazo de presentación de solicitudes indicado en el apartado 4 se informará a cada uno/a de los aspirantes que no cumplen los requisitos para que presenten o certifiquen la documentación solicitada.

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

Se publicará una relación de admitidos/as y excluidos/as, con la asignación de un número de candidato/a.

7. PROCESO DE SELECCIÓN

SISTEMA SELECTIVO EMPLEADO Y FORMAS DE PUNTUACIÓN DE LAS DIFERENTES FASES DEL PROCESO

El proceso de Selección constará de las fases de concurso, fase de oposición/ pruebas y fase de entrevistas.

La puntuación máxima a obtener en cada una de estas fases se detalla a continuación.

A.- Fase de Concurso: máximo 20 puntos.

Se valorará:

La formación complementaria a la titulación exigida, la experiencia profesional relacionada con el perfil profesional según el Anexo I y acreditada documentalmente y otros méritos:

1. Formación (puntuación máx. 8 puntos):

Se tendrá en cuenta:

- Formación de Posgrado (Master y/o Doctorado relacionado con la actividad del puesto).

- Segundas titulaciones Universitarias cursadas en una Universidad o Centro de Estudios Universitario nacional o internacional, relacionadas con la actividad del puesto.
- Cursos de formación complementaria relacionados con el contenido del puesto.

Puntuación:

- 2 puntos por formaciones 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.

2. Experiencia (puntuación máx. 10 puntos):

El Tribunal evaluador valorará la experiencia acreditable superior a la requerida (obtenida en los últimos 8 años), teniendo en cuenta la similitud de las funciones desarrolladas, las responsabilidades de dichos puestos y, en general, la trayectoria profesional del candidato/a.

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

Con una puntuación de 0,125 por mes, hasta un máximo de 10 puntos.

Forma de acreditación: Documento firmado que detalle las funciones y tareas desempeñadas, acompañado de la vida laboral actualizada.

3. Otros méritos (puntuación máx. 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.

B.- Fase de Evaluación/ Pruebas: máximo 50 puntos.

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

Las pruebas consistirán en:

Ejercicio de redacción escrita para atención al cliente: constará de 3 casos prácticos en los que se evaluará la respuesta atendiendo a criterios de claridad, estructura, solución planteada y corrección ortográfica. Puntuación máxima: 15 puntos. Puntuación mínima: 9 puntos.

Ejercicio de comunicación escrita con clientes: consistirá en 3 casos prácticos orientados a valorar la calidad de la redacción y la claridad en la transmisión del mensaje. Puntuación máxima: 15 puntos. Puntuación mínima: 9 puntos.

Ejercicio de resolución de incidencias con clientes: incluirá 8 casos prácticos, en los que se evaluará la capacidad de síntesis en las respuestas y el enfoque en experiencia al cliente. Puntuación máxima: 20 puntos. Puntuación mínima: 10 puntos.

En esta fase será necesario, en el total de pruebas, alcanzar un mínimo de **28 puntos** para pasar a la fase de entrevistas.

C.- Fase de entrevistas: máximo 30 puntos.

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

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 15 puntos. Será necesario alcanzar un mínimo de 10 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 15 puntos. Será necesario alcanzar un mínimo de 10 puntos.
- Quedarán excluidos del proceso selectivo quienes no comparezcan en la fecha, lugar y hora en que han sido citados.

Aspectos a valorar en las entrevistas:

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

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 concurso, como en la fase de evaluación, fase de entrevistas personales y la calificación final.

En la página web de la Compañía se hará pública dicha relación de candidatos/as, identificados a través del número asignado, con el orden de puntuación obtenida en cada fase y la calificación final resultante.

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

- 1º) Puntuación obtenida en la prueba/ fase de oposición
- 2º) Puntuación obtenida en la fase de concurso
- 3º) Puntuación obtenida en la fase de entrevista

El órgano de selección podrá declarar desierta la adjudicación de las plazas, si considera que, tras la finalización de cualquiera de las fases del sistema de selección, ningún candidato/a reúne el perfil idóneo para las vacantes a cubrir, así como por otros motivos sobrevenidos de carácter organizativo. Por el órgano de selección se elevará la correspondiente propuesta a la Dirección de la Compañía para que se lleve a cabo la contratación en la forma prevista al respecto en los otorgamientos de poderes vigentes en cada momento.

En el caso de que concurra a las pruebas alguna persona con discapacidad, se realizarán las adaptaciones que sean posibles para que pueda realizarlas.

El órgano de selección podrá contar con la colaboración de especialistas en las materias sobre las que versan las diferentes pruebas, los cuales actuarán con voz, pero sin voto.

La sede del órgano de selección será la de la Sede Central de la Compañía en Avenida de Europa,19 (Alcobendas), Madrid.

8. COMPOSICIÓN DEL ÓRGANO DE SELECCIÓN

El órgano de selección, de acuerdo con el Artículo 14 de la Constitución Española, velará por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre ambos sexos, y estará compuesto por:

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

En función de los puestos, los miembros del órgano de selección podrán ser sustituidos por otros empleados/as de la Compañía con un nivel adecuado, designados al efecto por la Dirección de Personas y Organización. Igualmente, el órgano de selección podrá contar con la colaboración de especialistas externos en la realización de alguna de las fases del proceso de selección.

9. DURACIÓN MÁXIMA DEL PROCESO DE SELECCIÓN

La duración máxima del proceso de selección será de un mes, salvo temas de fuerza mayor o de carácter organizativo que influyan en el desarrollo del proceso.

Una vez finalizado el proceso de selección se publicará los resultados en:

- INFORMA Empleo_ <https://empleo.informa.es/>

10. CONDICIONES Y BENEFICIOS SOCIALES

De conformidad con lo establecido en los acuerdos colectivos, INFORMA dispone de beneficios sociales, como son el seguro de vida y accidentes, las ayudas sociales, ayudas a la formación, días libres adicionales.

Anexo I

INFORMA D & B S.A.U (S.M.E)

- **Plazas Ofertadas: 1**
- **Dirección: e INFORMA**
- **AGENTE ATC eInforma (1402_2026)**
- **Rango Salarial: 18K-19K brutos anual + complemento de puesto.**

Funciones:

- Atender y resolver consultas de clientes a través de diferentes canales (teléfono, correo electrónico, chat); registrar y gestionar de principio a fin quejas y reclamaciones de manera efectiva, con el fin de proporcionar un servicio de la máxima calidad.
- Proporcionar información y asesorar sobre productos y servicios, realizando propuestas proactivas comerciales en dichas interacciones con los usuarios.
- Apoyar al área de televenta y recobro en la resolución de dudas y gestión de reclamaciones.
- Proponer visita de consultor comercial de Informa para empresas seleccionadas, así como para aquellas que los agentes consideren oportunas, con el fin de mejorar las condiciones de dichas empresas, a la par que incrementar el beneficio para Informa.
- Registrar interacciones con los clientes en el sistema, para tener un seguimiento directo de los contactos realizados y conocer el motivo de cada uno de estos contactos.

Requisitos:

- Bachillerato o equivalente (FP de grado medio, BUP, ...)
- Microsoft Office 365: Nivel usuario.
- Inglés B1 (comprensión escrita y escritura) e Inglés A1 (comprensión oral y conversación).
- Castellano C1

- Experiencia Externa previa mínima de 2 años en atención al cliente.
- Experiencia Interna mínima de 1 año en cualquier puesto de la empresa o experiencia mínima de 6 meses en cualquier puesto de la dirección de elnforma.