

Bases Específicas “TITULADO MEDIO ATENCIÓN COMERCIAL”

Por la presente se convoca un proceso selectivo, para cubrir 1 puesto de Titulado Medio Atención Comercial, en los términos anunciados en el BOCM de 17 de febrero de 2022 y en las vigentes Bases Generales.

REQUISITOS PARA PARTICIPAR Y CARACTERÍSTICAS DEL PUESTO:

Podrán participar en el proceso selectivo, aquellos candidatos que cumplan los requisitos mínimos que se establecen en las bases generales y en las presentes “Bases Específicas”.

Quedarán excluidos del proceso selectivo los candidatos que no cumplan algunos de los requisitos mínimos fijados en las bases generales o en la presente ficha y, en particular, los que no acrediten la titulación y experiencia requerida a que se hace referencia en el presente apartado.

Nombre del puesto Titulado Medio Atención Comercial

Número de plazas :

PROCEDIMIENTO	PLAZAS
Estabilización de empleo, Ley 20/2021	1
Total plazas	1

Jornada	La plaza se ajustará a la jornada continuada de mañana, de lunes a viernes.
Lugar de trabajo	Ámbito territorial de aplicación del II Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A
Retribución anual	La que corresponde a los puestos encuadrados en el grupo profesional de Titulados Universitarios, Área Administrativa, Subgrupo B, según las tablas salariales aprobadas en el vigente Convenio Colectivo.
Titulación requerida	Estar en posesión del Título de grado en las ramas de Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias Económicas, Marketing e investigación de mercados, Ciencias, y Humanidades, o equivalente o la homologación correspondiente.
Experiencia requerida	Poseer experiencia mínima demostrable de 18 meses como Titulado Medio realizando tareas relacionadas con las funciones del puesto convocado.
Carné de Conducir	Carné de conducir B en vigor.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN:

El proceso se ajustará a lo establecido en las bases generales para el sistema selectivo **de Concurso para las plazas contempladas en la disposición adicional sexta de la Ley 20/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reducción de la temporalidad en el empleo público.**

1º.- PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Los candidatos presentarán su solicitud de participación a través de la página web de Canal de Isabel II, S.A.: <https://www.convocatoriascanaldeisabelsegunda.es/>

La inscripción en el proceso selectivo se realizará conforme a lo indicado en las bases generales.

El plazo de admisión de solicitudes finaliza a las **23:59 horas del día 12 de noviembre de 2022**, no admitiéndose ninguna solicitud posterior a dicha fecha. La no presentación de la solicitud en tiempo y hora supondrá la exclusión del aspirante.

2 º.- ÓRGANO DE SELECCIÓN:

El Órgano de Selección designado para la evaluación y corrección de las pruebas estará compuesto por los siguientes miembros:

	Titulares	Suplentes
Presidente/a:	Naiara Recio García	M ^a Paloma Sainz Santamaria
Vocal:	José Manuel Santos Ávila	Lourdes Polo Segura
Vocal:	Diego de Prado Gil	Miguel Ángel Casado López
Vocal:	Juan Manuel Gonzalez Porta	Virginia del Sol Fernández
Vocal:	Saturnino Ariza Matellano	Juan Mariano Fernández Fernández

3º.- PRUEBAS

La puntuación global máxima que podrá obtenerse en el proceso de selección será de **15 puntos**, distribuidos de la siguiente manera, en las siguientes fases:

Fases	Puntuación	Carácter eliminatorio
Evaluación de potencial y competencias	5 puntos	Sí
Experiencia profesional	6 puntos	No
Méritos académicos y de formación	4 puntos	No

4º. EVALUACIÓN DE POTENCIAL Y COMPETENCIAS.

Estas pruebas permitirán evaluar el potencial y competencias de los candidatos para valorar su adecuación al puesto. Adoptarán con carácter general la forma de una entrevista de evaluación y se realizarán por técnicos cualificados en esta materia. Tendrán carácter eliminatorio.

Para superar esta prueba, será necesario obtener una puntuación igual o superior al 50% de la puntuación máxima de la prueba.

5º. EXPERIENCIA PROFESIONAL.

Los factores valorables son los siguientes:

- i. **Experiencia profesional con relación laboral contractual de carácter temporal en Canal de Isabel II y en empresas del grupo Canal cuya actividad haya asumido Canal, desarrollando las funciones correspondientes al puesto convocado:** 0,060 puntos por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes.
- ii. **Experiencia profesional en administraciones y entidades públicas o privadas con actividades vinculadas a la gestión del ciclo integral del agua, siempre y cuando se hubieran desarrollado funciones análogas a las del puesto convocado:** 0,035 puntos por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes.
- iii. **Experiencia profesional con relación laboral contractual de carácter temporal en Canal de Isabel II, desarrollando funciones distintas a las del puesto convocado:** 0,025 puntos por mes completo trabajado, o la parte proporcional en los periodos inferiores al mes.

A efectos de valoración, cada periodo sólo podrá computar en uno de los apartados anteriores, no siendo acumulativos. La fecha a considerar para la valoración de méritos será la de finalización del plazo de presentación de solicitudes indicado en las bases específicas.

Se entenderá que realizan actividades vinculadas a la gestión del ciclo integral del agua aquellas entidades que, de acuerdo con su objeto social, estén incluidas en la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) [epígrafes en Bases Generales].

La acreditación de la experiencia profesional deberá ser demostrada con los siguientes documentos que se incluirán en la solicitud:

- i. **Informe de Vida Laboral** que justifique la experiencia requerida o valorable. Dicho informe deberá haber sido obtenido en el plazo máximo de los 45 días naturales anteriores al momento de finalizar el plazo de presentación de solicitudes establecido en las Bases Específicas de la convocatoria. Será necesario para entender acreditada la experiencia (tanto para los requisitos como para la valoración de méritos) que el grupo de cotización coincida con el correspondiente al puesto convocado.
- ii. **Aportación del currículum vitae (CV).** No se valorarán los datos reflejados que no estén acreditados en el Informe de Vida Laboral.
- iii. **Certificado expedido por la empresa en la que haya trabajado el candidato en el que se especifique el puesto, las funciones desempeñadas y el período de duración de las mismas.** El Certificado de Funciones deberá presentarse firmado y sellado por un representante legal de la empresa. Se facilita un modelo orientativo Descargable. Excepcionalmente, en los casos que se justifique que no se puede obtener este certificado, se valorarán otros documentos con los que queden acreditado suficientemente (no sirviendo la declaración del propio candidato) el puesto, las funciones desempeñadas y el periodo.

No será necesario acreditar (sí indicar en la solicitud) la experiencia obtenida en Canal de Isabel II por figurar ya en los archivos de la empresa.

6º. MÉRITOS ACADÉMICOS Y DE FORMACIÓN.

Los méritos académicos y de formación se valorarán de acuerdo con el siguiente desglose, no pudiendo tenerse en cuenta lo que se haya valorado para cumplir los requisitos:

- **Título de Máster Oficial:** 1 punto.
- **Título de Grado:** 1 punto.
- **Por la obtención del Título de Máster Propio Universitario:** 0,60 puntos.
- **Otros títulos de posgrado:** 0,50 puntos.
- **Cursos de formación continua,** con un número mínimo de 20 horas por curso: cada curso se valorará con 0,01 puntos por cada 20 horas acreditadas no computándose las fracciones, hasta un máximo de 2 puntos.

Las titulaciones a valorar en esta convocatoria serán aquellas relacionadas con los siguientes ámbitos:

- Ciencias Sociales y Jurídicas
- Ciencias Económicas
- Marketing e investigación de mercados
- Ciencias
- Humanidades

O equivalente o la homologación correspondiente.

Para acreditar los méritos académicos y de formación, será necesario presentar:

- Para las titulaciones complementarias: copia del título académico o, en caso de no contar con el mismo, certificado de notas acreditativo de la titulación junto con el justificante de pago de tasas (en el caso de titulaciones obtenidas en el extranjero, se debe tener el documento de homologación o, en su caso, el correspondiente certificado de equivalencia conforme a la normativa que resulte de aplicación a tal efecto);
- Para el resto de los títulos y cursos de formación continua: el certificado de aprovechamiento de los cursos realizados, excepto los realizados en Canal de Isabel II, S.A., como personal temporal que figuren en los archivos de la empresa (aunque sí será necesario indicarlos en la solicitud).

ACTIVIDAD A DESARROLLAR:

Las funciones principales del puesto son las siguientes:

- Controlar la calidad de los servicios contratados a los adjudicatarios de los servicios de atención al cliente, colaborando en el control y seguimiento de la facturación, además de calcular las penalizaciones/bonificaciones.
- Control de sistemas automatizados de reconocimiento de voz y transcripción de llamadas, a través de funcionalidades integradas, así como el seguimiento de la facturación del servicio.
- Análisis de las conversaciones llevadas a cabo en los servicios telefónicos de atención al cliente, análisis semántico y gestión de la calidad, mediante evaluación de llamadas.
- Seguimiento y facturación de los servicios de distribución y entrega de envíos, de la correspondencia comercial generada por Canal de Isabel II, S.A. con destino a clientes o ciudadanos que requieran envío de documentación por correo postal.
- Elaboración de informes estadísticos de indicadores de gestión y análisis de los resultados, proponiendo acciones correctoras cuando los resultados se alejan de los parámetros establecidos.
- Resolución de tareas administrativas que requieran de una elevada especialización y/o dificultad.

Y, en general, todas aquellas que se deriven del desempeño del puesto.

Fecha 02 de noviembre de 2022
Mónica Fierro Martín
Directora de Recursos