

Bases Específicas “Telefonista”

Por la presente se convoca un proceso selectivo, para **cubrir 8 puestos de Telefonista** en los términos anunciados en el BOCM de 10 de junio de 2020.

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 TELEFONISTA

Número de plazas : 8

PROCEDIMIENTO	PLAZAS
Turno Libre	4
Turno discapacidad	4
Total plazas	8

* Las plazas objeto de reserva de discapacidad que no llegarán a cubrirse por candidatos con discapacidad acreditada incrementarán las reservadas a turno libre

Jornada Mañana y tarde de lunes a viernes y sábados por la mañana

Lugar de trabajo Ámbito territorial de aplicación del I Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A.

Retribución anual La que corresponde a los puestos encuadrados en el grupo profesional de Administrativos, Área Administrativa, Nivel II, Subgrupo B, según las tablas salariales aprobadas en el vigente Convenio Colectivo

Titulación requerida Titulación de formación profesional de grado medio, formación profesional de 1.er grado en la familia Administración y Gestión o sus respectivas equivalencias a efectos laborales.

Experiencia requerida **Poseer experiencia mínima demostrable de 6 meses** como telefonista en áreas específicas de gestión de cobro desarrollando las funciones de emisión y recepción de llamadas en campañas de cobro telefónico, para empresas de sector agua, gas o electricidad.

Carné de Conducir

Carné de conducir B en vigor.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN:

El proceso se ajustará a lo establecido en las bases generales.

1º.- PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Los candidatos presentarán su solicitud de participación a través de la página web de Canal de Isabel II, S.A.: www.canaldeisabelsegunda.es, en el apartado Empleo.

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 24 horas del día 16 de febrero 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.

2º.- 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:	Juan José Gómez Jiménez	Rufino García Fernández
Vocal:	Miguel Ángel Gil Gómez	M.ª Carmen Navarro Bernal
Vocal:	Guillermo López Barba	Laura Sanz Martínez
Vocal:	María Coronada Romero Barrero	Saturnino Ariza Matellano
Vocal:	Daniel González Garrido	Juan Manuel González Porta

3º.- PRUEBAS

La puntuación global máxima que podrá obtenerse en el proceso de selección será de **15 puntos** para las plazas de estabilización de empleo temporal y de **9 puntos** para las plazas de Turno Libre que no tienen valoración de méritos.

El proceso de evaluación de los aspirantes a la plaza contará de las siguientes fases:

Prueba teórica/práctica

Se realizará prueba-teórico/práctica para evaluar si los candidatos cuentan con los conocimientos, así como la habilidad o destreza en el ejercicio profesional necesarios para el adecuado desempeño del puesto de trabajo, atendiendo a lo señalado en los apartados “Conocimientos necesarios” y “Actividad a desarrollar”, de las bases específicas.

Esta prueba tendrá carácter eliminatorio y será obligatoria para todos los aspirantes, consistirá en realizar un cuestionario tipo test, compuesto de **100 preguntas** con **3 alternativas de respuesta** y una sola respuesta correcta. Cada respuesta correcta será puntuada con **1 punto**, las incorrectas penalizarán **0,33333333 puntos**. Las preguntas no contestadas no puntúan ni penalizan. Con carácter general, en el cuestionario test se incluirán 10 preguntas adicionales de reserva, ordenadas de la 101 a la 110 que servirán para sustituir, si procede, preguntas que pudieran ser anuladas.

La duración máxima para la realización de esta prueba será de **2 horas y 30 minutos**.

La puntuación máxima de estas pruebas una vez ponderados los resultados en base 10 será de **9 puntos** y para superarlas los candidatos deberán obtener una puntuación mínima de **4,5 puntos**.

Los candidatos que opten a la realización de las pruebas teórico-prácticas, deberán presentarse en el lugar y hora publicados. Deberán asistir con el DNI, NIE y/o pasaporte **en vigor**, no pudiendo estar caducados los documentos que acrediten la identidad. Si se produjera esta situación es necesario presentar un documento que justifique la no vigencia, pudiendo mostrar un resguardo de renovación o denuncia en caso de hurto o robo.

Se prohibirá acceder a la realización de esta prueba con cualquier dispositivo electrónico encendido (móvil, Tableta, calculadoras programables, relojes inteligentes, etc.), considerando causa de exclusión el incumplimiento de esta restricción.

Al finalizar el examen, los candidatos conservarán una copia de la hoja de respuestas que garantizará la asistencia y la comprobación de la realización del ejercicio.

La no asistencia a la prueba será motivo de exclusión del proceso selectivo.

4º. VALORACIÓN DE MÉRITOS

En las plazas de estabilización de empleo temporal, se realizará la valoración de la experiencia conforme a lo indicado en las bases generales, teniendo como referencia para dicha valoración la experiencia indicada en el apartado "Experiencia requerida" de las presentes bases específicas.

CONOCIMIENTOS NECESARIOS:

- **Normativa y Legislación**
 - Decreto 2922/75 de 31 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para el Servicio y Distribución de las Aguas del Canal de Isabel II (B.O.E. nº 272, de 13 de noviembre de 1975).
 - Convenio Colectivo de Canal de Isabel II, S.A.
 - Título II: Organización del Trabajo
 - Capítulo III: Ordenación del tiempo del trabajo
 - Título VI: Seguridad y salud laboral
 - Título IX: Régimen Sancionador.
 - Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

- **LIBRO PRIMERO: Disposiciones generales**
 - Título I: Capítulos 1,2,4,5
 - Título II
 - Título IV: Capítulos 1,2
 - Título V

- LIBRO SEGUNDO: Contratos y garantías

- Título I
- Título II: Capítulos 1,2
- Título III: Capítulos 1,2,3

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
 - Preámbulo
 - Título I Disposiciones generales
 - Título II Principios de protección de datos
 - Título V Responsable y encargado de tratamiento
 - Título VII Autoridades de protección de datos (Capítulo I la Agencia Española de protección de datos, sección 1ª disposiciones generales)
 - Título IX Régimen sancionador
- Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid.
 - Título I Disposiciones generales
- DECRETO 29/2018, de 17 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las tarifas máximas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización del agua en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- Orden 1330/2018, de 18 de abril, del Consejero de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, por la que se aprueban las tarifas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización prestados por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima.
- ORDEN 2586/2018, de 18 de diciembre, del Vicepresidente, Consejero de Presidencia y Portavoz del Gobierno, por la que se modifica la Orden 1330/2018, de 18 de abril, por la que se aprueban las tarifas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización prestados por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima
- 5508/2020, de 23 de diciembre, de la Consejería de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Sostenibilidad, por la que se modifica la Orden 1330/2018, de 18 de abril, del Consejero de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, por la que se aprueban las tarifas de los servicios de aducción, distribución, alcantarillado, depuración y reutilización prestados por Canal de Isabel II, Sociedad Anónima.
- **Canal de Isabel II:** Misión; Valores; Estrategia (Líneas y Planes); Compromisos. El Canal y el Ciclo integral del agua en la Comunidad de Madrid (Captación, Tratamiento, Distribución, Saneamiento, Calidad de las Aguas)
- **Ofimática:** Entorno Windows, Office 365 (word, excel, outlook, teams)

- **Comunicación telefónica**

- ✓ El proceso de comunicación telefónica
- ✓ Los equipos y medios más habituales en las comunicaciones telefónicas
- ✓ Los protocolos de tratamiento
- ✓ Los usos habituales del teléfono en la empresa
- ✓ La seguridad, registro y confidencialidad de las llamadas telefónicas

- **Comunicaciones escritas:**

- ✓ Elementos de la comunicación escrita
- ✓ La redacción de escritos
- ✓ Documentos propios de la empresa y de la Administración Pública
- ✓ Canales de transmisión de información
- ✓ Aplicaciones informáticas de procesamiento de textos

- **Archivo y clasificación de documentos:**

- ✓ El archivo: concepto y finalidad
- ✓ Archivo informático de datos
- ✓ Soporte y materiales de archivo

- **Detección de las necesidades del cliente y de su satisfacción:**

- ✓ El cliente y su importancia para la empresa
- ✓ Las motivaciones del cliente y el proceso de compra
- ✓ Elementos de la atención al cliente
- ✓ Comunicación y asesoramiento en la atención al cliente
- ✓ Satisfacción y calidad
- ✓ Evaluación del servicio y fidelización del cliente

- **Atención a quejas y reclamaciones:**

- ✓ Valoración de la atención recibida
- ✓ Elementos de la reclamación
- ✓ Gestión de reclamaciones
- ✓ El consumidor y su protección
- ✓ Instituciones y organismos de consumo
- ✓ Proceso de resolución de una reclamación ante la Administración

- **PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES:**

- **Real Decreto 486/1997, de 14 de abril**, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo.
- **Real Decreto 488/1997, de 14 de abril**, sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas al trabajo con equipos que incluyen pantallas de visualización.

ACTIVIDAD A DESARROLLAR:

Bajo la dependencia jerárquica de la unidad correspondiente, son responsables de:

1. La atención del Servicio de Llamadas del Área de Cobro por medio de teléfono, correo electrónico, mensajes cortos y otros medios que puedan habilitarse (chats, videollamadas, etc.), utilizando herramientas tecnológicas de gestión de contactos (CTI) y gestión de clientes (CRM).
2. La realización del contacto con los clientes de Canal de Isabel II:
 - Facilitando información sobre:
 - Saldo del cliente. Facturas abonadas, al cobro, impagadas, vencidas y exigibles.
 - Plazos, vencimientos y requerimientos de pago
 - Estado de solicitudes de fraccionamiento de pago y de devolución de saldos acreedores o fianzas.
 - Formas de pago.
 - Los medios de que dispone Canal de Isabel II para gestionar situaciones especiales (bonificaciones, ...)
 - Cualquier otra información relacionada con el pago de deudas.
 - Gestionando:
 - El cobro de la deuda de clientes de mediante los diferentes medios previstos (Tarjeta de crédito, remesa, transferencia, etc.)
 - Las solicitudes de fraccionamiento de pago.
 - Obteniendo información sobre:
 - La vigencia de los datos de los clientes para su actualización.
 - Las causas que motivan los impagos
3. La gestión administrativa derivada del contacto:
 - Enviando correos electrónicos, mensajes cortos, etc.
 - Complimentando información en la herramienta de gestión de clientes, ficheros, etc.
4. Tareas administrativas relacionadas con la gestión de la deuda.
5. El reporte de su gestión por los medios de control y seguimiento que se dispongan. Y, en general, todas aquellas que se deriven del desempeño del puesto de traba

Fecha 1/02/2022
Mónica Fierro Martín
Directora de Recursos