

## **BASES ESPECÍFICAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN PARA LA PROVISIÓN DE PLAZAS VACANTES EN LA PLANTILLA DE SFM, DE PERSONAL LABORAL TEMPORAL.**

### **PUESTO: TELEFONISTA**

Es el personal que se ocupa de atender telefónicamente las demandas de los/as usuarios/as, principalmente las llamadas externas, obteniendo los datos previos suficientes para informar sobre los servicios generales de la Empresa y/o sobre servicios concretos, canalizando, si fuera necesario, las llamadas para una información más detallada al departamento que corresponda.

### **Titulación exigida**

- Bachillerato/Ciclo formativo grado medio
- Conocimiento del idioma inglés; se requiere acreditar el nivel B2 o superior mediante:
  - Un certificado de superación del nivel B2 o superior emitido por una Escuela Oficial de Idiomas.
  - Un certificado de acreditación de haber superado una prueba de certificación del nivel B2 o superior, con una antigüedad máxima de 5 años.

### **Temario**

1. Decreto 124/1997, de 9 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Sanidad Mortuoria de Madrid.
2. Reglamento de Prestación de Servicios Funerarios y Cementerios, de 25 de mayo de 2016.

### **FASES DEL PROCESO SELECTIVO**

1. En el desarrollo de los procesos selectivos se garantizará el cumplimiento de los principios de libre concurrencia, igualdad, mérito, capacidad y publicidad.
2. Conforme a lo acordado entre la Dirección y los representantes de los trabajadores.

El procedimiento para la selección de los aspirantes a integrar la Bolsa de Trabajo se dividirá en dos fases.

#### **A) FASE PRIMERA**

**A.1. PRIMER EJERCICIO:** realización de un examen que versará sobre los temas y materias que figuran en las presentes bases específicas. Consistirá en responder a un cuestionario tipo test de preguntas con respuestas alternativas, de las que una sola será correcta.

**La puntuación máxima de esta prueba será de 5 puntos.**

Este primer ejercicio tendrá carácter eliminatorio, para todos los aspirantes que no superen la nota de corte establecida. Pasarán al segundo ejercicio, los aspirantes que no hayan sido eliminados, publicándose en el portal de empleo de SFM, la lista de aspirantes que pasan a la misma.

El Tribunal de Selección se acomodará a los criterios establecidos previamente por la Comisión de Seguimiento de estas Bases respecto del número de candidatos que pasan al siguiente ejercicio del proceso, de manera motivada y en función de la nota de corte establecida.

**A.2. SEGUNDO EJERCICIO:** constará de una prueba psicotécnica y de personalidad.

Estas pruebas pretenden evaluar el perfil profesional del candidato para poder averiguar si se ajusta al perfil que se demanda en el puesto de trabajo ofertado en el presente concurso de selección.

**La valoración máxima de esta prueba será de 5 puntos.**

Este segundo ejercicio tendrá carácter eliminatorio, para todos los aspirantes que no superen la nota de corte establecida. Pasarán al tercer ejercicio, los aspirantes que no hayan sido eliminados, publicándose en el portal de empleo de SFM, la lista de aspirantes que pasan a la misma.

El Tribunal de Selección se acomodará a los criterios establecidos previamente por la Comisión de Seguimiento de estas Bases respecto del número de candidatos que pasan al siguiente ejercicio del proceso, de manera motivada y en función de la nota de corte establecida.

**A.3. TERCER EJERCICIO:** consistirá en una entrevista personal que versará sobre las tareas y cometidos a realizar en el puesto de trabajo objeto de la convocatoria, valorándose la adecuación de la persona al puesto ofertado en función de la aptitud y actitud hacia el mismo.

**La puntuación máxima de esta prueba será de 2 puntos.**

El Tribunal de Selección se acomodará a los criterios establecidos previamente por la Comisión de Seguimiento de estas Bases respecto del número de candidatos que pasan al siguiente ejercicio del proceso, de manera motivada y en función de la nota de corte establecida.

Este tercer ejercicio tendrá carácter eliminatorio, para todos los aspirantes que no superen la nota de corte establecida.

Finalizada la primera fase del proceso selectivo, se publicará en el portal de empleo de SFM, las calificaciones obtenidas en la prueba tercera y los aspirantes que pasan a la valoración de méritos.

En caso de empate entre varios candidatos tendrá preferencia quien tuviera más puntos en la fase anterior al empate.

Todos los ejercicios del proceso selectivo serán eliminatorios, acumulativos y con un umbral mínimo a decidir por el Tribunal de Selección de acuerdo con los criterios preestablecidos por la Comisión de Seguimiento de las Bases. Los criterios de valoración de cada ejercicio se comunicarán a los participantes con carácter previo a la celebración de la misma.

## **B) FASE SEGUNDA**

**CONCURSO DE MÉRITOS:** la fase de concurso no tendrá carácter eliminatorio y sólo los aspirantes que hayan superado la FASE PRIMERA del proceso selectivo podrán participar en la fase de concurso.

La segunda fase consistirá en una valoración de, hasta un máximo de 6 puntos, de los méritos referidos a la experiencia profesional, la formación reglada y la formación no reglada de los aspirantes.

### **B.1 Experiencia profesional:** máximo de 3 puntos.

Se valorará el desempeño de funciones similares a la plaza objeto de la convocatoria, hasta un máximo de 3 puntos, distinguiéndose en función de la siguiente relación:

- a) En SFM (antes Empresa Mixta): 0,30 por cada mes de servicios prestados.
- b) En empresas del sector funerario: 0,20 por cada mes de servicios prestados.
- c) En empresa privada o pública que no sea del sector funerario, siempre y cuando guarde relación con trabajos con fallecidos: 0,15 puntos por cada mes de servicios prestados.

### **B.2. Formación:** máximo 3 puntos

Por haber finalizado un Ciclo Formativo de Segundo Grado o Universitario exclusivamente relacionados con la categoría objeto de cobertura, con la siguiente valoración (no se tendrá en cuenta si dicha formación es obligatoria para acceder a la convocatoria):

- Ciclo Formativo de Grado Superior: 0,50
- Diplomatura Universitaria: 0,75
- Grado Universitario: 1,5
- Grado Universitario con Máster Oficial: 2
- Licenciatura Universitaria: 2

Conocimiento de idiomas con certificados oficiales con una antigüedad no superior a 5 años:

- B1: 0,10 (idioma distinto del inglés)
- B2: 0,15 (idioma distinto del inglés)
- C1: 0,25
- C2: 0,50

Formación no reglada relacionada exclusivamente con la categoría objeto de la cobertura **(máximo 1 punto)**. Por la participación como alumno en cursos de formación o perfeccionamiento convocados, certificados de profesionalidad organizados, impartidos u homologados por institutos, escuelas oficiales de formación, agentes sociales que estén directamente relacionados con las funciones de la plaza a cubrir, con la siguiente valoración:

- De 11 a 40 horas: 0,10 puntos
- De 41 a 60 horas: 0,15 puntos
- De 91 a 120 horas: 0,25 puntos
- De 121 en adelante: 0,30 puntos

Tras la baremación y sumada la calificación obtenida en las dos fases del proceso selectivo, el Tribunal publicará una lista de los aspirantes con mayor puntuación, así como la puntuación total del proceso de cada uno de los aspirantes que no hayan sido previamente eliminados. La lista de aspirantes seleccionados se ordenará de mayor a menor, conforme a la puntuación obtenida en el proceso selectivo. Los integrantes de la lista de aspirantes pasarán a formar parte de la Bolsa de Trabajo para la contratación de personal temporal.

#### **FORMA DE PRESENTAR LAS SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN.**

1. Las instancias podrán presentarse en el modelo anexo, mediante correo certificado a la dirección de la empresa:

Servicios Funerarios de Madrid  
Recursos Humanos  
Calle Salvador de Madariaga 11  
28027 Madrid

2. Expirado el plazo de presentación de instancias, el Tribunal dictará resolución aprobando las listas provisionales de admitidos y excluidos, que serán publicadas en la página web de la empresa concediendo el plazo de 3 días hábiles para la formulación de las oportunas alegaciones.
3. Terminado el plazo se publicará la lista definitiva.

#### **DOCUMENTACION MINIMA QUE SE DEBE APORTAR JUNTO CON LA SOLICITUD**

- Fotocopia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente.
- Curriculum Vitae.
- Fotocopia de la titulación exigida en los requisitos formativos exigidos en la descripción de puesto.

- Original del informe de la vida laboral actualizada expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social, con expresión del grupo de cotización y de los períodos cotizados.
- Fotocopia de los contratos de trabajo o certificado de empresa de la experiencia laboral, con indicación de la especialidad y categoría profesional, fecha de inicio y finalización.

#### **DOCUMENTACION QUE SE PUEDE APORTAR JUNTO CON LA SOLICITUD**

- Fotocopia de otras titulaciones que se quieran aportar
- Fotocopia de cursos de formación reglada o no, o perfeccionamiento que se deseen aportar, siendo obligatorio indicar el número de horas lectivas a efectos de puntuación; en caso contrario no serán tenidos en cuenta.

En Madrid, a 17 de enero de 2025