

1.- DESCRIPCIÓN PUESTO OFERTADO											
1.1.- REFERENCIA PUESTO	1.2.- DIRECCIÓN	1.3.- SUBDIRECCIÓN	1.4.- GERENCIA	1.5.- NIVEL	1.6.- PUESTO	1.7.- RAMA	1.8.- GRUPO PROFESIONAL	1.9.- DENOMINACIÓN PUESTO TIPO	1.10.- N.º VACANTES PUESTO TIPO	1.11.- CATEGORÍA DE ENCUADRE	1.12.- UBICACIÓN
TRO25-ESS-020	D. INGENIERÍA DE SISTEMAS	SUBD. SEÑALIZACIÓN FERROVIARIA Y TELECOMUNICACIONES TERRESTRES	G. TELECOMUNICACIONES TERRESTRES	Nivel I	Técnico/a 2	Técnica	I. TITULADOS	Técnico/a de Gestión de CallCenter Telecomunicaciones	1	1. Operación de infraestructuras	Madrid
1.13.- DESCRIPCIÓN PUESTO											
Técnico/a de Gestion de CallCenter Telecomunicaciones: profesional para la supervisión y gestión de Call Center de los Sistemas de Telecomunicaciones.											
1.14.- FUNCIONES ESPECÍFICAS (las 4 principales)											
1. Gestionar el equipo de trabajo formado por Helpesk y Dispatchers.											
2. Coordinar y supervisar el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en la resolución de incidencias y peticiones en todos los niveles de soporte.											
3. Mantener reuniones con cliente y seguimiento de métricas para la gestión correcta del servicio.											
4. Mantener actualizados todos los documentos, informes y procedimientos para la gestión de un servicio de Call Center.											
2.- REQUISITOS											
2.1. – TITULACIÓN ACADÉMICA						2.2.-OTROS REQUISITOS					
Titulación Universitaria Media.						Experiencia de al menos 2 años en funciones de gestión de supervisión de un CallCenter de Telecomunicaciones Ferroviarias.					
3.- PROCESO SELECTIVO. FASES											
3.1.- FASE DE CONCURSO DE MÉRITOS (Máximo 40 puntos)											Puntos
La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes. Los méritos se podrán acumular pudiendo obtener una puntuación máxima de 40 puntos. A efectos de méritos 1, se considerarán como periodos computables en INECO la contratación laboral directa, por medio de un contrato de puesta a disposición así como las prácticas extracurriculares realizadas en INECO. En los méritos 2 y 3 se considerarán como periodos computables en INECO la contratación laboral directa, por medio de un contrato de puesta a disposición no pudiendo consignarse etapas de prácticas curriculares o extracurriculares realizadas.											
MÉRITO 1) EXPERIENCIA EN INECO. Periodos de tiempo trabajados en Ineco durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.826 días (5 años), teniendo en cuenta a estos efectos las posibles prácticas extracurriculares realizadas, así como los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto.											12
MÉRITO 2) EXPERIENCIA EN INECO EN EL MISMO PUESTO Y UNIDADES ORGANIZATIVAS REALIZANDO LAS 4 FUNCIONES. Experiencia en Ineco en el mismo puesto (indicado en el punto 1.6) y en las mismas Unidades Organizativas (señadas en el punto 1.3 y 1.4) o unidades organizativas equivalentes según Mapa de Puestos de Ineco realizando todas las funciones reflejadas en la descripción de funciones del punto 1.14 durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.826 días (5 años), teniendo en cuenta a estos efectos los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto.											20
MÉRITO 3) EXPERIENCIA EN INECO U OTRAS EMPRESAS REALIZANDO DOS O MÁS FUNCIONES. Experiencia en Ineco o en otras empresas realizando dos o más funciones reflejadas en el punto 1.14 durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.826 días (5 años), teniendo en cuenta a estos efectos los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto. No podrán consignarse en este mérito etapas de Beca / Prácticas Extracurriculares ni Curriculares.											8
3.2.- FASE DE OPOSICIÓN (Máximo 60 puntos)											Puntos
3.2.1.- Ejercicio 1: Test de Competencias: La puntuación máxima de esta prueba será de 20 puntos, y no tendrá carácter eliminatorio. La prueba competencial se realizará sobre las siguientes competencias Incluidas en el Mapa de Puestos de Ineco y de aplicación al puesto concreto.											
Competencia	Descripción										
1) Foco en el cliente	Capacidad de mantener una actitud de servicio para identificar, entender y dar prioridad a las necesidades del cliente interno-externo, satisfaciendo con eficacia sus necesidades, anticipándose y aportando valor a las soluciones. Implica ofrecer soluciones con un alto nivel de calidad, en el plazo requerido y llevar a cabo el seguimiento del nivel de satisfacción del cliente.										
2) Orientación a la calidad	Capacidad de buscar la excelencia con rigurosidad y una actitud positiva, intentando hacer su trabajo del mejor modo posible y teniendo en cuenta las expectativas del receptor. Implica enfocar su trabajo hacia un estándar que supera las expectativas de manera oportuna y adecuada.										
3) Gestión y Transmisión del conocimiento	Capacidad para asegurar la generación, actualización y el traspaso de información y conocimiento relativos a su área de actividad, facilitando que las personas que lo necesiten dentro de la Compañía dispongan y accedan al conocimiento pertinente en el momento oportuno, garantizando así el proceso de gestión del conocimiento.										
4) Trabajo en equipo	Habilidad de construir relaciones eficaces, apoyándose los unos en los otros, colaborando juntos para conseguir un objetivo común, tanto a nivel funcional como inter-funcional. Implica compartir con los demás, así como demostrar generosidad realizando esfuerzos en beneficio del equipo y facilitando el avance del mismo hacia la consecución de los objetivos										
5) Iniciativa	Implica poder anticiparse e identificar problemas incluso antes de que surjan, reconocer las causas, y establecer alternativas de solución, efectuándolo en el tiempo requerido, incluso en situaciones de riesgo e incertidumbre. Demuestra proactividad en acciones relacionadas con su propio desarrollo y conocimiento de la organización.										
3.2.2.- Ejercicio 2: Entrevista Técnica: La puntuación máxima de esta prueba será de 40 puntos.											40
4.1- Si es usted un/a candidato/a CON VINCULACIÓN LABORAL directa, por contrato de puesta a disposición o realizando prácticas extracurriculares en INECO en el momento de realizar su inscripción, debe presentar la siguiente documentación:							4.2.-Si es usted un/a candidato/a SIN VINCULACIÓN con INECO en el momento de realizar su inscripción, debe presentar la siguiente documentación:				
Para acreditar REQUISITOS: • Copia del DNI, NIE o identificación vigente. • Copia del carné de conducir en el caso de que así se explicite en el anexo específico del puesto. • Copia del permiso de trabajo, si corresponde. • Currículum vitae, con la descripción de funciones, acreditando experiencia y realización de tareas similares a las de los puestos ofertados. • Declaración responsable a efectos de acreditación de todos los requisitos relativos al puesto según el modelo “Declaración responsable requisitos” de la convocatoria. • Certificado con la información de los periodos trabajados en Ineco que podrá descargarse en la intranet Personal/Mis Gestiones/Certificado Méritos. Para acreditar MÉRITOS: Anexo I: Documento acreditativo de la experiencia/Declaración Responsable correctamente cumplimentado. No obstante, en cualquier momento del proceso podrá ser requerida en un periodo de 10 días la siguiente documentación acreditativa según se establece en la convocatoria: 1. Acreditación de la formación o titulación académica, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria. 2. Acreditación de los requisitos específicos que se exigen en el presente anexo, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria.							Para acreditar REQUISITOS: • Copia del DNI, NIE o identificación vigente. • Copia del carné de conducir en el caso de que así se explicite en el anexo específico del puesto. • Copia del permiso de trabajo, si corresponde. • Currículum vitae, con la descripción de funciones, acreditando experiencia y realización de tareas similares a las de los puestos ofertados. • Declaración responsable a efectos de acreditación de todos los requisitos relativos al puesto según el modelo “Declaración responsable requisitos” de la convocatoria. • Si hubiere trabajado en Ineco en algún período en los últimos 5 años anteriores al momento de presentar la solicitud, certificado con la información de los periodos trabajados en Ineco que podrá solicitar a través del correo admonpersonal@ineco.com indicando su nombre completo, DNI/NIE y en el asunto “Histórico de Contratación junto con su DNI/NIE”. La fecha límite para solicitar el informe será hasta un día antes de la fecha de finalización de presentación de solicitudes. Para acreditar MÉRITOS: Anexo I: Documento acreditativo de la experiencia/Declaración Responsable correctamente cumplimentado. No obstante, en cualquier momento del proceso podrá ser requerida en un periodo de 10 días la siguiente documentación acreditativa, según se establece en la convocatoria: 1. Acreditación de la formación o titulación académica, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria. 2. Acreditación de los requisitos específicos que se exigen en el presente anexo, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria.				