

1.- DESCRIPCIÓN PUESTO OFERTADO

1.1.A.- REFERENCIA PUESTO	1.1.B.- MODALIDAD 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.- Nº VACANTES PUESTO TIPO	1.11.- CATEGORÍA DE ENCUADRE	1.12.- UBICACIÓN	1.13.- VACANTE DISCAPACIDAD
TRE26-ECS-031	General	D. CONSULTORÍA, MEDIO AMBIENTE Y TI	SUBD. INGENIERÍA Y CONSULTORÍA DIGITAL	G. CONSULTORÍA TI Y CIBERSEGURIDAD	Nivel J	Técnico/a 3	Técnica	I. TITULADOS	Técnico/a de Oficina de Niveles de Servicio	1	IT: Analista	Madrid	NO

1.14.- DESCRIPCIÓN PUESTO

Técnico/a especializado/a en la gestión y seguimiento de niveles de servicio en entornos IT, responsable del análisis, tratamiento y explotación de datos operativos para la evaluación del rendimiento del servicio. Su labor incluye la elaboración de informes y el control de la calidad del servicio mediante el uso de herramientas ITSM, garantizando la trazabilidad y el cumplimiento de los acuerdos establecidos.

1.15.- FUNCIONES ESPECÍFICAS (las 4 principales)

- Extracción, parametrización y presentación de datos de herramientas ITSM para la medición de ANS mediante Excel y Power BI.
- Medición de los ANS diarios, semanales y mensuales.
- Seguimiento y comprobación de las peticiones hechas a Service Manager/Service Now.
- Elaboración de informes mensuales.

2.- REQUISITOS

2.1. - TITULACIÓN ACADÉMICA

Titulación Universitaria Media y/o Superior preferiblemente en Informática o conocimientos equivalentes equiparados por la empresa y/o experiencia consolidada en el ejercicio de la actividad profesional en la empresa y reconocida por ésta.

2.2.- OTROS REQUISITOS

Al menos 1 año de experiencia profesional en el ámbito TI en soporte a usuario.  
 Al menos 1 año de experiencia profesional en oficinas de medición de niveles de servicio en contratos de soporte a usuarios.  
 Al menos 1 año de experiencia profesional en oficinas de medición de niveles de servicio en contratos de soporte sistemas de TI, midiendo los principales indicadores relacionados con Disponibilidad, Dimensionamiento, calidad de la red.  
 Al menos 1 año de experiencia profesional en extracción, parametrización y presentación de datos sobre herramientas ITSM (Service now, Service manager o similar) para la medición de ANS mediante Excel y Power BI.  
 Al menos 1 años de experiencia profesional como técnico de sistemas informáticos en el área de sistemas y redes cubriendo al menos las siguientes actividades: Configuración de equipos, router, switches, Monitorización de redes, Copias de seguridad y maquetación de equipos, Optimización y montaje de hardware., Políticas de seguridad y gestión de VPN.

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.

**MÉRITO 1) EXPERIENCIA EN INECO.** Periodos de tiempo trabajados en Ineco durante los 3 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.095 días (3 años), teniendo en cuenta a estos efectos los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto, así como realización de prácticas extracurriculares.

10

**MÉRITO 2) EXPERIENCIA EN INECO U OTRAS EMPRESAS REALIZANDO LAS 4 FUNCIONES.** Experiencia en Ineco o en otras empresas realizando las cuatro funciones expresadas en el anexo específico (a través de una relación laboral) durante los 8 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.825 días (5 años).

30

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	Puntos
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.	20
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) 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.	
4) 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.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA

Documentación a presentar en el momento de la inscripción:

- Copia del DNI, NIE o identificación vigente.
- Copia del carné de conducir en el caso de que así se explicita en el anexo específico del puesto.
- Copia del permiso de trabajo, si corresponde.
- Curriculum vitae, con la descripción de funciones, acreditando experiencia y realización de tareas similares a las de los puestos ofertados.
- Informe de vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Declaración responsable debidamente cumplimentada y firmada.
- Titulación académica exigida en el anexo específico del puesto.
- Si tuviera o ha tenido vinculación laboral directa, por contrato de puesta a disposición o realizando prácticas extracurriculares en INECO, deberá presentar el Certificado de Méritos con la información de los periodos trabajados en Ineco que podrá descargarse en la intranet Personal/Certificado Méritos o bien solicitar a través del correo admonpersonal@ineco.com indicando nombre completo, DNI/NIE y en el asunto "Histórico de Contratación - TRE junto con su DNI/NIE".

En cualquier momento del proceso podrá ser requerida documentación acreditativa adicional según se establece en las bases de la convocatoria.