

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-036	General	D. CONSULTORÍA, MEDIO AMBIENTE Y TI	SUBD. INGENIERÍA Y CONSULTORÍA DIGITAL	G. EXPLOTACIÓN Y SOPORTE TI	Nivel I	Técnico/a 2	Técnica	I. TITULADOS	Técnico/a de gestión de peticiones TI	2	IT: Soporte	Madrid	NO
1.14.- DESCRIPCIÓN PUESTO													
Técnico/a de gestión de peticiones TI. Gestión, categorización, priorización de peticiones e incidencias y seguimiento del servicio prestado. Coordinación de actuaciones con los centros territoriales de ADIF.													
1.15.- FUNCIONES ESPECÍFICAS (las 4 principales)													
1. Coordinación de actuaciones con los centros territoriales de informática de puesto de trabajo. Categorización, priorización de actuaciones, seguimiento de la instalación y resolución de peticiones/incidencias de hardware y software.													
2. Gestión de Peticiones de Usuario (GPU), tramitación y resolución: peticiones, órdenes de trabajo, tareas, llamadas y correos electrónicos.													
3. Análisis, seguimiento y revisión de reclamaciones de peticiones específicas de actualizaciones tecnológicas y proyectos.													
4. Gestión de las peticiones de stock para su posterior abastecimiento o traslado a adquisición de material informático y software, autorizado para los puestos de trabajo.													
2.- REQUISITOS													
2.1.- TITULACIÓN ACADÉMICA							2.2.- OTROS REQUISITOS						
Titulación Universitaria Media o Superior preferiblemente en Ingeniería 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.							<p>Al menos 4 años de experiencia trabajando como soporte técnico microinformático y atención a usuarios.</p> <p>Al menos 4 años de experiencia en el control de stock y gestión de activos TI incluyendo inventario de hardware y control de licencias de software.</p> <p>Al menos 1 año de experiencia trabajando en gestión y/o resolución de incidencias y 6 meses coordinando actuaciones de microinformática con otros departamentos en el sector público.</p> <p>Al menos 1 año de experiencia en la utilización de Microsoft SharePoint y en el uso de las herramientas de ticketing como Helix o similar.</p> <p>Al menos 1 año de experiencia en la elaboración de informes técnicos con datos estadísticos de incidencias/peticiones.</p>						
3.- PROCESO SELECTIVO. FASES													
3.1.- FASE DE CONCURSO DE MÉRITOS (Máximo 40 puntos)													Puntos
<p>La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.</p> <p>Los méritos se podrán acumular pudiendo obtener una puntuación máxima de 40 puntos.</p>													
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 80 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.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA													
Documentación a presentar en el momento de la inscripción: <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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".</p>													
En cualquier momento del proceso podrá ser requerida documentación acreditativa adicional según se establece en las bases de la convocatoria.													