

| 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-EC5-044                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | General                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | D. CONSULTORÍA, MEDIO AMBIENTE Y TI | SUBD. INGENIERÍA Y CONSULTORÍA DIGITAL | G. EXPLOTACIÓN Y SOPORTE TI | Nivel H     | Técnico/a I  | Técnica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | I. TITULADOS            | Especialista en plataformas de voz: IVR y VoIP | 1                              | IT: Desarrollo de aplicaciones de TI | Madrid           | NO                          |
| 1.14.- DESCRIPCIÓN PUESTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| Perfil técnico especializado en IVR y redes inteligentes, responsable del desarrollo, integración y operación de soluciones de telecomunicaciones y sistemas asociados en la AEAD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 1.15.- FUNCIONES ESPECÍFICAS (las 4 principales)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 1. Desarrollo integral de soluciones IVR, incluyendo la definición de la lógica de llamadas y la automatización de servicios en entornos Asterisk.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 2. Diseño, desarrollo e integración de servicios y plataformas en el ámbito de redes inteligentes, garantizando su correcta interoperabilidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 3. Configuración, administración y mantenimiento de infraestructuras de red, incluyendo sistemas avanzados de señalización telefónica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 4. Administración de sistemas y bases de datos, asegurando el soporte operativo y la continuidad de los servicios de red inteligente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 2.- REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 2.1.- TITULACIÓN ACADÉMICA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              | 2.2.- OTROS REQUISITOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| Titulación Universitaria Media o Superior preferiblemente en Ingeniería en Telecomunicaciones o 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 5 años de experiencia en desarrollo sobre plataformas de VoIP, Cloud Contact Center y Red Inteligente, en proyectos de servicios al ciudadano.</p> <p>Al menos 5 años de experiencia en diseño y desarrollo de lógica de llamadas en Asterisk, incluyendo dialplan y desarrollo de AGIs en C/C++ y Python.</p> <p>Al menos 4 años de experiencia en desarrollo e integración de servicios backend mediante scripting, utilizando lenguajes como Python, Perl, Shell u otros equivalentes en entornos productivos.</p> <p>Al menos 3 años de experiencia en configuración y gestión de infraestructuras de red y señalización VoIP, incluyendo tecnologías como OpenSIPS y equipamiento de red (Cisco, Juniper o similares).</p> <p>Al menos 1 año de experiencia trabajando en entornos Cloud Contact Center, incluyendo realización de despliegues, monitorización, resolución de incidencias y automatización de procesos en la administración pública.</p> |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 3.- PROCESO SELECTIVO. FASES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 3.1.- FASE DE CONCURSO DE MÉRITOS (Máximo 40 puntos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  | Puntos                      |
| <p><b>La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.</b></p> <p><b>Los méritos se podrán acumular pudiendo obtener una puntuación máxima de 40 puntos.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| <b>MÉRITO 1) EXPERIENCIA EN INECO.</b> 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                          |
| <b>MÉRITO 2) EXPERIENCIA EN INECO U OTRAS EMPRESAS REALIZANDO LAS 4 FUNCIONES.</b> 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                      |
| <p><b>3.2.1.- Ejercicio 1: Test de Competencias:</b> La puntuación máxima de esta prueba será de 20 puntos, y no tendrá carácter eliminatorio.</p> <p>La prueba competencial se realizará sobre las siguientes competencias <b>Incluidas en el Mapa de Puestos de Ineco y de aplicación al puesto concreto.</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 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.                                             |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| 6) Autonomía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Capacidad de trabajar independientemente, siguiendo las directrices generales y sin necesidad de una estrecha supervisión, asumiendo las responsabilidades de sus acciones y tomando decisiones en el ámbito de su puesto, para lo cual se basa en su propio conocimiento y/o experiencia.                                                                                                 |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| <b>3.2.2.- Ejercicio 2: Entrevista Técnica:</b> La puntuación máxima de esta prueba será de 40 puntos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  | 40                          |
| 4.- DOCUMENTACIÓN ACREDITATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |
| <p><b>Documentación a presentar en el momento de la inscripción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia del DNI, NIE o identificación vigente.</li> <li>• Copia del carné de conducir en el caso de que así se explicita en el anexo específico del puesto.</li> <li>• Copia del permiso de trabajo, si corresponde.</li> <li>• Curriculum vitae, con la descripción de funciones, acreditando experiencia y realización de tareas similares a las de los puestos ofertados.</li> <li>• Informe de vida laboral expedido por la Tesorería General de la Seguridad Social.</li> <li>• Declaración responsable debidamente cumplimentada y firmada.</li> <li>• Titulación académica exigida en el anexo específico del puesto.</li> <li>• 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".</li> </ul> <p><b>En cualquier momento del proceso podrá ser requerida documentación acreditativa adicional según se establece en las bases de la convocatoria.</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                        |                             |             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                |                                |                                      |                  |                             |