

1.- DESCRIPCIÓN PUESTO OFERTADO

1.1 REFERENCIA PUESTO	1.2.- DIRECCIÓN	1.3.- SUBDIRECCIÓN	1.4.- GERENCIA	1.5.- NIVEL	1.6.- PUESTO	1.7.- RAMA	1.8 GRUPO PROFESIONAL	1.9. DENOMINACIÓN PUESTO TIPO	1.10 Nº VACANTES PUESTO TIPO	1.11 CATEGORÍA DE ENCUADRE	1.12 - UBICACIÓN
ECSI-044	D. CONSULTORÍA, MEDIO AMBIENTE Y TI	SUBD. TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	G. INTEGRACIÓN Y MANTENIMIENTO TI	Nivel H	Técnico/a 1	Técnica	I. TITULADOS	Técnico ANS Servicio de Atención de Usuario- Oficina Técnica de la gestión de los Niveles de Servicio de los proveedores (OTNS).	1	7. Analista-Programador/a informático/a	Madrid

1.13.- DESCRIPCIÓN PUESTO

Implementación y seguimiento de los procesos definidos para la medición de los Indicadores Claves de Rendimiento, Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y otros acuerdos y compromisos reflejados en los pliegos del Ministerio de Justicia y los incluidos en las ofertas del proveedor del servicio de Atención a Usuario. así como su reporte de las mediciones a las unidades responsables del Ministerio de Justicia.

1.14.- FUNCIONES ESPECÍFICAS (las 4 principales)

- 1- Gestión de Niveles de Servicio para el servicio de Atención de Usuario del cliente.
- 2- Diseño, Medición, Seguimiento, Trazabilidad, Tendencias, Análisis, Auditoría de ANS y KPI alineando los Niveles de Servicio a los objetivos del servicio y estrategia del cliente
- 3 - Elaboración de Informes, análisis de información y reporte de cuadros de mando para toma de decisiones por dirección del cliente
- 4- Reuniones de seguimiento con los responsables del proveedor del servicio, revisión de los incumplimientos de los niveles de calidad y definición de propuestas de medidas correctoras.

2.- REQUISITOS

2.1. - TITULACIÓN ACADÉMICA	2.2.-OTROS REQUISITOS
Titulación universitaria en Informática o en Telecomunicaciones 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.	<ol style="list-style-type: none"> 1- Experiencia de al menos 2 años en relación al seguimiento de los ANS de los servicios de Atención a Usuarios del Ministerio de Justicia. 2- Experiencia de al menos 5 años en el seguimiento y medición de rendimiento, ANS y KPIS. 3- Experiencia de al menos 5 años en seguimiento de contratos y proveedores de TI. 4- Experiencia de al menos 5 años en gestión y ciclo de vida de servicios de TI. 5. Conocimientos en herramientas de gestión de servicios de tecnología bajo estándares (ITSM, Service Now, otros).

3.- PROCESO SELECTIVO. FASES

3.1.- FASE DE CONCURSO DE MÉRITOS (Máximo 40 puntos)

Puntos

La fecha a considerar para la valoración de los méritos será la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes.

Los méritos se podrán acumular pudiendo obtener una puntuación máxima de 40 puntos.

A efectos de méritos se considerarán como periodos computables en INECO la contratación laboral directa, por medio de un contrato de puesta a disposición así como las prácticas extracurriculares realizadas en INECO.

Mérito 1) Periodos de tiempo trabajados en Ineco durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.826 días (5 años), teniendo en cuenta a estos efectos las posibles prácticas extracurriculares realizadas, así como los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto.	15
Mérito 2) Experiencia en Ineco en el puesto que se indica en el punto 1.6 realizando todas las funciones reflejadas en la descripción de funciones del punto 1.14 durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.826 días (5 años), teniendo en cuenta a estos efectos las posibles prácticas extracurriculares realizadas, así como los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto.	25
Mérito 3) Experiencia en Ineco realizando dos o más funciones reflejadas en el punto 1.14 (sin llegar a la totalidad de las mismas) durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.826 días (5 años), teniendo en cuenta a estos efectos las posibles prácticas extracurriculares realizadas, así como los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto.	15
Mérito 4) Experiencia en Ineco u otras empresas en el puesto que se indica en el punto 1.6 (o puesto similar en otras empresas) realizando dos o más funciones reflejadas en el punto 1.14 durante los últimos 5 años anteriores a la fecha de finalización del plazo de presentación de solicitudes, con un máximo de 1.826 días (5 años), teniendo en cuenta a estos efectos las posibles prácticas extracurriculares realizadas, así como los tiempos de suspensión de contrato con derecho a reserva de puesto.	10
3.2.- FASE DE OPOSICIÓN (Máximo 60 puntos)	
3.2.1.- Ejercicio 1: Test de Competencias: La puntuación máxima de esta prueba será de 20 puntos , y no tendrá carácter eliminatorio. La prueba competencial se realizará sobre las siguientes competencias incluidas en el Mapa de Puestos de Ineco y de aplicación al puesto concreto.	
Competencia	Descripción
1) Foco en el cliente.	Capacidad de mantener una actitud de servicio para identificar, entender y dar prioridad a las necesidades del cliente interno-externo, satisfaciendo con eficacia sus necesidades, anticipándose y aportando valor a las soluciones. Implica ofrecer soluciones con un alto nivel de calidad, en el plazo requerido y llevar a cabo el seguimiento del nivel de satisfacción del cliente.
2) Orientación a la calidad.	Capacidad de buscar la excelencia con rigurosidad y una actitud positiva, intentando hacer su trabajo del mejor modo posible y teniendo en cuenta las expectativas del receptor. Implica enfocar su trabajo hacia un estándar que supera las expectativas de manera oportuna y adecuada.
3) Gestión y Transmisión del conocimiento.	Capacidad para asegurar la generación, actualización y el traspaso de información y conocimiento relativos a su área de actividad, facilitando que las personas que lo necesiten dentro de la Compañía dispongan y accedan al conocimiento pertinente en el momento oportuno, garantizando así el proceso de gestión del conocimiento.
4) 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.
5) 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
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.
3.2.2.- Ejercicio 2: Entrevista Técnica: La puntuación máxima de esta prueba será de 40 puntos.	
40	

4.1- Si es usted un/a candidato/a CON VINCULACIÓN LABORAL directa, por contrato de puesta a disposición o realizando prácticas extracurriculares en INECO en el momento de realizar su inscripción, debe presentar la siguiente documentación:	4.2.-Si es usted un/a candidato/a SIN VINCULACIÓN con INECO en el momento de realizar su inscripción, debe presentar la siguiente documentación:
<p>Para acreditar pago de derechos de examen y REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Derechos de participación, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 3 de la convocatoria (justificante de abono de tasas). •Copia del DNI, NIE o identificación vigente. •Copia del carné de conducir en el caso de que así se explicita en el anexo específico del puesto. •Copia del permiso de trabajo, si corresponde. •Currículum vitae, con la descripción de funciones, acreditando experiencia y realización de tareas similares a las de los puestos ofertados •Declaración responsable a efectos de acreditación de todos los requisitos relativos al puesto según el modelo "Declaración responsable requisitos" de la convocatoria. •Certificado con la información de los periodos trabajados en Ineco que podrá descargarse en la intranet Personal/Mis Gestiones/Certificado Méritos <p>Para acreditar MÉRITOS:</p> <p>1. Anexo I: Documento acreditativo de la experiencia/Declaración Responsable correctamente cumplimentado. No obstante, en cualquier momento del proceso podrá ser requerida en un periodo de 10 días la siguiente documentación acreditativa según se establece en la convocatoria:</p> <p>1.Acreditación de la formación o titulación académica, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria.</p> <p>2.Acreditación de los requisitos específicos que se exigen en el presente anexo, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria.</p>	<p>Para acreditar pago de derechos de examen y REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Derechos de participación, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 3 de la convocatoria (justificante de abono de tasas). •Copia del DNI, NIE o identificación vigente. •Copia del carné de conducir en el caso de que así se explicita en el anexo específico del puesto. •Copia del permiso de trabajo, si corresponde. •Currículum vitae, con la descripción de funciones, acreditando experiencia y realización de tareas similares a las de los puestos ofertados •Declaración responsable a efectos de acreditación de todos los requisitos relativos al puesto según el modelo "Declaración responsable requisitos" de la convocatoria. •Si hubiere trabajado en Ineco en algún periodo en los últimos 5 años anteriores al momento de presentar la solicitud, certificado con la información de los periodos trabajados en Ineco que podrá solicitar a través del correo admonpersonal@ineco.com indicando su nombre completo, DNI/NIE y en el asunto "Histórico de Contratación- EET junto con su DNI/NIE". La fecha límite para solicitar el informe será hasta un día antes de la fecha de finalización de presentación de solicitudes. <p>Para acreditar MÉRITOS:</p> <p>1. Anexo I: Documento acreditativo de la experiencia/Declaración Responsable correctamente cumplimentado.</p> <p>No obstante, en cualquier momento del proceso podrá ser requerida en un periodo de 10 días la siguiente documentación acreditativa, según se establece en la convocatoria:</p> <p>1.Acreditación de la formación o titulación académica, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria.</p> <p>2.Acreditación de los requisitos específicos que se exigen en el presente anexo, de acuerdo a lo dispuesto en el punto 2 de la convocatoria.</p>