

2. Autoridades y personal

2.2. Oposiciones, concursos y otras convocatorias

EMPRESAS PÚBLICAS Y ASIMILADAS

Acuerdo de 9 de marzo de 2023, de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., por el que se anuncia convocatoria pública para la cobertura del puesto de Jefatura de Proyecto Contact Center 012 en el Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión.

CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DEL PUESTO VACANTE DE JEFATURA DE PROYECTO CONTACT CENTER 012 EN EL DEPARTAMENTO DE TELECOMUNICACIONES Y CENTROS DE GESTIÓN

El Director Gerente de Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (en adelante Sandetel), en el ámbito de sus competencias, acuerda convocar concurso de méritos para la cobertura del puesto de Jefatura de Proyecto Contact Center 012 determinado mediante Acuerdo de 19 de diciembre de 2022, de la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A., por el que se aprueba Oferta de Empleo ordinaria correspondiente al año 2022, publicado en BOJA número 248, de 29 de diciembre de 2022.

1. Objeto de la convocatoria.

El objeto de la presente convocatoria es la apertura de un proceso de selección para cubrir el puesto de Jefatura de Proyecto Contact Center 012 en el Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión.

En su desarrollo se tendrá en cuenta los principios de igualdad, mérito y capacidad en los términos del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE de 31 octubre), un proceso selectivo que se regirá por lo dispuesto en estas bases. Asimismo, garantizará en todo momento la transparencia del proceso de selección y la igualdad de condiciones, respecto de los demás aspirantes, de las personas con discapacidad que concurran a la convocatoria.

2. Destinatarios/as de la convocatoria.

La presente convocatoria es pública y dirigida a todas las personas que, cumpliendo los requisitos previstos en el Anexo I, presenten solicitud y documentación en el plazo y la forma establecidos en la presente convocatoria.

3. Solicitudes y documentación.

Las personas interesadas en formar parte del proceso de selección deberán presentar solicitud según modelo adjunto Anexo II, debiendo adjuntarse fotocopia del DNI, Currículum Vitae, titulación exigida para el puesto, así como aquella documentación susceptible de valoración, para acreditar los requisitos y méritos indicados en el Anexo I, así como formulario de autobaremación debidamente cumplimentado y firmado conforme al modelo que se adjunta como Anexo III. El falseamiento del referido formulario de autobaremación por parte de la persona participante en el proceso de selección será considerada como no participada.

Los requisitos establecidos en esta base, deberán poseerse en la fecha de publicación de esta convocatoria en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía y gozar de los mismos durante el proceso selectivo, y durante el período de adquisición de la condición de empleada/o pública/o.

00279701

La documentación que acompañe a la solicitud se aportará mediante fotocopias digitalizadas. No obstante, los originales de dichos documentos podrán ser exigidos a las personas participantes en cualquier fase del proceso por parte del órgano de selección y deberán presentarse, en todo caso, por el/la candidato/a que resulte seleccionado/a para el puesto antes de la firma del contrato. La no presentación de la documentación solicitada supone la exclusión del proceso de selección ya que no se puede realizar una correcta valoración de la candidatura. Sólo se admitirá aquella documentación que se entregue en el plazo de presentación.

Las solicitudes se presentarán a través del correo electrónico seleccion.externa.sandetel@juntadeandalucia.es indicando en el asunto del mismo la referencia REFGI/04 e irán dirigidas al Director de Personal y Administración General de Sandetel. No será admitida aquella documentación que no indique la referencia en el correo electrónico, así como la solicitud debidamente cumplimentada y firmada.

La presentación de la solicitud supone la aceptación expresa de las normas que rigen la convocatoria por parte del/la solicitante.

4. Plazo de presentación.

El plazo de presentación de solicitudes es de quince días hábiles contados a partir del siguiente al de la publicación del presente acuerdo en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

5. Características del puesto y funciones a desarrollar.

a) Características del puesto convocado:

- Puesto vacante: Jefatura de Proyecto Contact Center 012.
- Número de plazas: 1.
- Tipo de contrato: Indefinido.
- Lugar de trabajo: Sandetel. Sede de Pabellón de Francia, Avda. Camino de los descubrimientos, 17, PCT Cartuja, 41092. Sevilla.
- Horario: El establecido en el calendario laboral de Sandetel.
- Grupo y nivel en CC: Grupo I y Nivel 24.
- Retribuciones brutas anuales (excluida antigüedad):
- Salario base convenio: 42.197,80 euros.

b) Funciones a desarrollar:

El objetivo principal de este puesto será el de dirigir de manera global el proyecto 012 velando por la correcta prestación del servicio en las condiciones más eficaces y rentables para los intereses de la Consejería, planificando y asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos, definiendo hitos de control para el seguimiento y consecución de los objetivos marcados, proponiendo, supervisando y coordinando la implantación de nuevas tecnologías o mejoras de procesos y gestionando los recursos técnicos y humanos asignados al proyecto, así como la relación con las empresas externas proveedoras de servicios.

Las funciones a realizar serán las propias del puesto, entre las que se encuentran las siguientes:

1. Colaboración con el cliente para la definición y concreción de los objetivos del proyecto.
2. Planificación del proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, definición de los recursos técnicos y humanos necesarios, procedimientos internos, plazos y costes previstos.
3. Realizar reuniones de coordinación, con el objetivo de obtener un equipo de trabajo organizado y eficiente.
4. Aprobar, realizar el seguimiento y revisar el planning y la carga de trabajo asignada a los distintos recursos del proyecto.
5. Asegurar el funcionamiento e idoneidad de las aplicaciones propuestas para garantizar la óptima ejecución y control de actividades realizadas.

6. Mantenimiento permanente de las relaciones externas del proyecto: Clientes, proveedores, otras direcciones, etc.

7. Realizar el seguimiento y revisión de todas las actuaciones y adopción de las medidas correctoras pertinentes para corregir desviaciones y asegurar la buena marcha del proyecto y el cumplimiento de los plazos establecidos.

8. Reportar a clientes y superiores respecto al avance y consecución de los objetivos del proyecto.

9. Proponer, supervisar y coordinar la implantación de nuevas tecnologías o mejoras de procesos cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen.

10. Ejecutar el presupuesto asignado al proyecto, realizando su seguimiento y asegurando la adecuada justificación de las partidas.

11. Verificar la idoneidad que las certificaciones emitidas por las empresas proveedoras de los distintos servicios subcontratados.

6. Comité de Selección.

El Comité de Selección estará integrado por el Director de Personal y Administración General, que ostentará la Presidencia, y dos vocales, una designada por Director del Departamento de Telecomunicaciones y Centros de Gestión y otra por la Jefa de Área de Operaciones, Telecomunicaciones, Explotación y Centros de Gestión o por las personas que determine la presidencia de la comisión de selección.

El Comité de Selección podrá contar con asesoramiento externo especializado en la selección de candidaturas, pudiendo delegar todo o parte del proceso.

7. Requisitos de preselección.

Para ser preseleccionados/as, los/as candidatos/as deberán reunir las condiciones mínimas de formación y experiencia siguientes:

- Formación:

Estar en posesión de una de las siguientes titulaciones:

- Titulación de Ingeniería, Licenciatura o su equivalente en Nivel 3 Máster (MECES) o Nivel 7 (EQF) en cualquier rama de conocimiento.

En todos los casos se solicitará que los/as candidatos/as presenten junto a sus candidaturas copias de los títulos, certificaciones etc., que acreditan la formación, y si fueran seleccionados/as copias compulsadas u originales para su validación.

- Experiencia mínima:

- Al menos 6 años de experiencia en proyectos u operaciones TIC.
- Experiencia 3 años en proyectos de implantación u operación de Contact Center Cognitivos, Bots o asistentes conversacionales con enfoque de omnicanalidad.

La experiencia profesional por cuenta ajena se acreditará mediante informe de vida laboral actualizado, contrato de trabajo, certificado de empresa, etc.

Cuando sea solicitado por la Comité de Selección del proceso, la documentación anterior será acompañada de certificado emitido por la Empresa donde consten las funciones desempeñadas.

La experiencia profesional por cuenta propia habrá de acreditarse mediante certificación de los trabajos realizados, o cualquier otro medio admitido en derecho, y deberá justificarse mediante formulación de currículum profesional en el que de forma pormenorizada se describa la actividad profesional y los méritos que puedan concurrir en el aspirante, y que a su juicio le hagan idóneo para el desempeño del puesto al que aspira, no valorándose aquella experiencia que no tenga relación directa con el puesto ofertado.

El certificado de funciones debe cumplir los siguientes requisitos:

- Sellado y firmado por la persona que lo emite.
- Datos oficiales de la empresa que certifica.
- Denominación del puesto y descripción de funciones.
- Tiempo de trabajo total en cada puesto, indicando fecha de inicio y fecha fin.

00279701

8. Sistema selectivo.

Se descartarán todos/as los/as candidatos/as que no acrediten los requisitos de preselección establecidos en el apartado anterior.

Para la selección del/la candidato/a el Comité de Selección baremará los requisitos siguiendo los siguientes criterios, estableciéndose una puntuación máxima de 100 puntos:

8.1. Experiencia profesional: Puntuación máxima 25 puntos.

La experiencia laboral se baremará según los siguientes criterios:

- Experiencia en puestos de gestión y coordinación de proyectos de Contact Center/ Centro de Servicio a Usuarios con una facturación de al menos de 500.000 euros anuales y con gestión de equipos superiores a cinco trabajadores/as: Hasta 15 puntos.

- Experiencia entre 12 y 36 meses: 5 puntos no acumulables con los siguientes criterios.
- Experiencia entre 36 y 60 meses: 10 puntos no acumulables con el anterior y siguientes criterios.

- Experiencia entre 60 y 96 meses: 15 puntos no acumulables con los anteriores y siguientes criterios.

- Participación en implantación de modelos de aprendizaje automático, servicios de inteligencia artificial, asistentes conversacionales, etc., al menos a nivel funcional: Hasta 5 puntos.

- Entre 12 y 36 meses de experiencia: 1 punto no acumulable con los dos siguientes criterios.

- Entre 36 y 60 meses de experiencia: 3 puntos no acumulable con el anterior y siguiente criterio.

- Más de 60 meses de experiencia: 5 puntos no acumulable con los criterios anteriores.

- Participación en proyectos de implantación de CRM, al menos a nivel de especificación funcional: Hasta 5 puntos.

- Entre 12 y 36 meses de experiencia: 1 punto no acumulable con los dos siguientes criterios.

- Entre 36 y 60 meses de experiencia: 3 puntos no acumulable con el anterior y siguiente criterio.

- Más de 60 meses de experiencia: 5 puntos no acumulable con los criterios anteriores.

Sólo se valorará la experiencia aportada en los últimos 15 años y meses completamente completos.

La experiencia profesional por cuenta ajena se acreditará mediante informe de vida laboral actualizado, contrato de trabajo, certificado de empresa, etc.

Cuando sea solicitado por la Comité de Selección del proceso, la documentación anterior será acompañada de certificado emitido por la Empresa donde consten las funciones desempeñadas.

La experiencia profesional por cuenta propia habrá de acreditarse mediante certificación de los trabajos realizados, o cualquier otro medio admitido en derecho, y deberá justificarse mediante formulación de currículum profesional en el que de forma pormenorizada se describa la actividad profesional y los méritos que puedan concurrir en el aspirante, y que a su juicio le hagan idóneo para el desempeño del puesto al que aspira, no valorándose aquella experiencia que no tenga relación directa con el puesto ofertado.

El certificado de funciones debe cumplir los siguientes requisitos:

- Sellado y firmado por la persona que lo emite.

- Datos oficiales de la empresa que certifica.

- Denominación del puesto y descripción de funciones.

Tiempo de trabajo total en cada puesto, indicando fecha de inicio y fecha fin.

8.2. Otros méritos: Puntuación máxima 25 puntos.**8.2.a) Formación complementaria: Puntuación máxima 15 puntos.**

La formación complementaria se baremará según los siguientes criterios:

- Gestión de proyectos (PMP, SCRUM...): Hasta 4 puntos.

- Formación específica en Inteligencia Artificial aplicada a la automatización y optimización de procesos de prestación de servicios a la ciudadanía (VoiceBot, ChatBot, Asistentes Conversacionales...): Hasta 6 puntos.

- Formación en Sistemas de CRM/Business Intelligence: Hasta 5 puntos.

Se dará 1 punto por cada 20 horas de formación hasta llegar al máximo establecido por cada criterio. En el caso que presente la certificación, se dará la máxima puntuación del criterio. Cada acción formativa acreditada sólo podrá repercutir en una de las materias arriba indicadas.

En todos los casos se solicitará que los/as candidatos/as presenten junto a sus candidaturas copias de los títulos, certificaciones, etc., que acrediten la formación, y si fueran seleccionados/as, copias compulsadas u originales para su validación.

8.2.b) Conocimientos: Puntuación máxima 10 puntos.

- Conocimiento de Plataformas de Comunicaciones para Contact Center/Centro de Servicio a Usuarios: hasta un máximo de 2 puntos.

- Conocimientos en Gestión de Operaciones de Contact Center o Centro de Servicio a Usuarios u Operación de Telecomunicaciones: Hasta un máximo de 2 puntos.

- Conocimiento en Sistemas de CRM o Service Support a nivel de especificación funcional, incluyendo los módulos de informes: Hasta un máximo de 2 puntos.

- Conocimiento de aplicaciones tecnológicas y técnicas de robotización de procesos, asistentes conversacionales, chatbots, Voicebot, plataformas omnicanales, etc.: Hasta un máximo de 4 puntos.

El baremo de valoración de estos conocimientos será el siguiente:

- 0 puntos: No acredita conocimiento en la materia.

- 1 punto: Acredita un nivel de conocimiento muy bajo en la materia.

- 2 puntos: Acredita un nivel de conocimiento bajo en la materia.

- 3 puntos: Acredita un nivel de conocimiento intermedio en la materia.

- 4 puntos: Acredita un nivel de conocimiento alto en la materia.

- 5 puntos: Acredita un nivel de conocimiento muy alto en la materia.

El baremo de valoración para criterios con otro máximo de puntos será proporcional al anterior, por ejemplo, para un máximo de 1 punto:

- 0 puntos: No acredita conocimiento en la materia.

- 1/5 punto: Acredita un nivel de conocimiento muy bajo en la materia.

- 2/5 punto: Acredita un nivel de conocimiento bajo en la materia.

- 3/5 punto: Acredita un nivel de conocimiento intermedio en la materia.

- 4/5 puntos: Acredita un nivel de conocimiento alto en la materia.

- 1 punto: Acredita un nivel de conocimiento muy alto en la materia.

Estos conocimientos se deberán acreditar junto con la candidatura con copias de certificaciones, o en el caso de los conocimientos prácticos en el CV deberá aparecer el detalle expreso junto con su duración. El/La candidato/a electo/a deberá entregar copias compulsadas u originales para la validación de los títulos o certificaciones, y en el caso de las prácticas, el Comité de Selección se reserva la potestad de hacer las contrastaciones que estime necesarias para su comprobación.

8.3. Antigüedad en Sandetel: Puntuación máxima 20 puntos.

Antigüedad reconocida como trabajador/a de Sandetel a razón de 1 punto por cada año de antigüedad y hasta un máximo de 20 puntos.

Se podrá valorar este apartado con números no enteros hasta dos decimales. Por ejemplo, 9 meses de antigüedad equivaldría a 0,75 puntos. Sólo se valorarán meses completamente finalizados.

8.4. Competencias y habilidades: Puntuación máxima 30 puntos.

- Habilidad para el trabajo en equipo: 5 puntos.

- Planificación de tareas: 5 puntos.

- Técnicas de negociación: 5 puntos.

- Orientación al Usuario: 5 puntos.

- Proactividad: 5 puntos.

- Gestión de Proveedores: 5 puntos.

Serán valoradas mediante entrevista semiestructurada por el Comité de Selección y/o el personal técnico en quien se delegue. A la misma serán convocadas un máximo de 5 candidaturas, por orden de puntuación decreciente sobre la obtenida de los criterios

valorados en los apartados 8.1, 8.2 y 8.3. En caso de empate, todos/as los/as candidatos/as con la misma puntuación, se entenderá que ocupan el mismo puesto en la clasificación, incrementándose la ratio de 5 candidaturas en el supuesto de que sea necesario como consecuencia del empate y hasta cubrir el número de candidatos/as empatados/as.

Serán descartados/as automáticamente todos/as los/as candidatos/as que no obtengan una puntuación mínima de 25 puntos, en la suma de las puntuaciones de los criterios valorados en los apartados 8.1 y 8.2.

Serán descartados/as automáticamente todos/as los/as candidatos/as que no obtengan una puntuación mínima de 20 puntos, en la puntuación de los criterios valorados en el apartado 8.4.

9. Publicidad.

La presente convocatoria y los anexos que le acompañan están asimismo a disposición de los interesados en la página web de Sandetel: www.sandetel.es

Sevilla, 9 de marzo de 2023.- El Director Gerente, Sergio Gómez Rojas.

ANEXO I

REQUISITOS Y MÉRITOS

1. Requisitos mínimos de formación y experiencia:

- Titulación de Ingeniería, Licenciatura o su equivalente en Nivel 3 Máster (MECES) o Nivel 7 (EQF) en cualquier rama de conocimiento.
- Al menos 6 años de experiencia en proyectos u operaciones TIC.
- Experiencia 3 años en proyectos de implantación u operación de Contact Center, Bots o asistentes conversacionales con enfoque de omnicanalidad.

2. Otros aspectos valorables:

- Experiencia en puestos de gestión y coordinación de proyectos de Contact Center/ Centro de Servicio a Usuarios con una facturación de al menos de 500.000 euros anuales y con gestión de equipos superiores a cinco trabajadores/as.
- Participación en implantación de modelos de aprendizaje automático, servicios de inteligencia artificial, asistentes conversacionales, etc., al menos a nivel funcional.
- Participación en proyectos de implantación de CRM, al menos a nivel de especificación funcional.
- Cursos en Gestión de proyectos (PMP, SCRUM...).
- Formación específica en Inteligencia Artificial aplicada a la automatización y optimización de procesos de prestación de servicios a la ciudadanía (VoiceBot, ChatBot, Asistentes Conversacionales...).
- Formación en Sistemas de CRM/Business Intelligence.
- Conocimiento de Plataformas de Comunicaciones para Contact Center/Centro de Servicio a Usuarios.
- Conocimientos en Gestión de Operaciones de Contact Center o Centro de Servicio a Usuarios u Operación de Telecomunicaciones.
- Conocimiento en Sistemas de CRM o Service Support a nivel de especificación funcional, incluyendo los módulos de informes.
- Conocimiento de aplicaciones tecnológicas y técnicas de robotización de procesos, asistentes conversacionales, chatbots, Voicebot, plataformas omnicanales, etc.
- Antigüedad reconocida como trabajador/a de Sandetel.
- Competencias y habilidades en: trabajo en equipo, planificación de tareas, técnicas de negociación, orientación al usuario, proactividad y gestión de proveedores.

00279701

ANEXO II: SOLICITUD

Don/Doña....., con DNI núm., y domicilio en....., calle/avda./pza., Tfno....., correo electrónico..... en posesión del título de....., especialidad.....

EXPONE: Que desea tomar parte en la convocatoria para la cobertura del puesto de Jefatura de Proyecto Contact Center 012 convocada por la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. (SANDETEL) mediante Acuerdo de fecha....., BOJA núm. de fecha.....

SOLICITA: Ser admitido/a a dicha convocatoria, para lo cual aporta la siguiente documentación (enumerar):

DECLARA: La veracidad de la información y los documentos aportados, y se compromete a probar documentalmente los mismos cuando así se le solicite, quedando advertido/a de que la inexactitud o falsedad de los datos aportados determinará la imposibilidad de continuar con el proceso de selección sin perjuicio de las consecuencias legales que pudieran derivarse de dicha actuación.

Fecha y firma.

SR/. DIRECTOR GERENTE DE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A.

Atención: Para la admisión de la presente Solicitud es necesario haber leído la cláusula informativa sobre protección de datos personales y, a continuación, haber firmado la cláusula de consentimiento expreso incluida al final de la misma.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DATOS PERSONALES:

En atención a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos, concretamente en los artículos 12 y 13 del Reglamento UE 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en adelante RGPD; y los artículos 11 y 12 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y Garantía de Derechos Digitales, en adelante LOPD y GDD; se le informa sobre el tratamiento de sus datos personales incluidos en el presente documento y en la documentación que aporte para el proceso selectivo:

Responsable del tratamiento:

SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A., CIF A-41857988. Avenida Camino de los Descubrimientos 17, 41.092 Isla de la Cartuja (Sevilla).

Finalidad del tratamiento:

La gestión de su participación en el proceso selectivo para la cobertura del puesto de Jefatura de Proyecto Contact Center 012.

Conservación de los datos:

Se conservarán los datos exclusivamente durante el tiempo imprescindible para la gestión del proceso selectivo y el posterior periodo establecido legalmente para recurrir contra la resolución que ponga fin al mismo. En caso de recurso, se mantendrán hasta la firmeza de la resolución que agote las vías de recurso legalmente establecidas.

Legitimación del tratamiento:

El recabado de datos personales se encuentra legitimado por el consentimiento expreso, libre, específico, informado e inequívoco, conforme a la declaración incluida al final de la presente cláusula informativa. (Artículo 6.1. a) del RGPD).

Igualmente, resulta de aplicación a los procesos selectivos en el ámbito laboral la base de legitimación referente a las medidas precontractuales de aplicación a petición del/la interesado/a. (Artículo 6.1. b) del RGPD).

La conservación de los datos prevista se encuentra legitimado, adicionalmente, por la normativa legal aplicable al procedimiento selectivo. (Artículo 6.1.c) del RGPD y 8 de la LOPD y GDD). Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público y Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.

Comunicación de los datos / Transferencias Internacionales / Perfilado de datos:

No se prevén comunicaciones de datos, excepción hecha de las que sean legalmente exigibles en favor de las Autoridades Públicas en ejercicio de sus competencias.

No se producirán transferencias internacionales de datos personales.

No se prevé que llevar a cabo perfilado de datos.

Ejercicio de sus derechos:

Puede ejercer los derechos contemplados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPD y GDD mediante la remisión de comunicación, junto con copia de su DNI o documento identificativo válido legalmente en España, a la siguiente dirección: Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones S.A., Avenida Camino de los Descubrimientos 17, PCT Cartuja, CP 41.092 de Sevilla. O bien mediante correo electrónico dirigido a la dirección: dpd.sandetel@juntadeandalucia.es. Igualmente, de considerar que sus derechos no se ven amparados por esta vía, podrá acudir a la Autoridad de Control competente, que conforme a lo dispuesto en la Orden de 1 de agosto de 2019, por la que se determina el inicio del ejercicio de las funciones en materia de protección de datos de carácter personal por el Consejo de la Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, es el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía, en la dirección: <https://www.ctpdandalucia.es/area-de-proteccion-de-datos>

Yo, D/Dª....., con DNI/NIE..... he leído la cláusula informativa sobre protección de datos correspondiente al proceso selectivo para la cobertura por del puesto de Jefatura de Proyecto Contact Center 012 en la Sociedad Andaluza para el Desarrollo de las Telecomunicaciones, S.A. y, estando informado/a del tratamiento que se va a dar a mis datos en ese proceso selectivo y de los derechos que me asisten conforme a la legislación vigente, por la presente CONSIENTO EXPRESAMENTE, el tratamiento de mis datos personales en los términos y condiciones arriba indicados, y en prueba de ello firmo la presente,

Fecha y firma.

00279701

ANEXO III: FORMULARIO DE AUTOBAREMACIÓN DE MÉRITOS ADJUNTO A LA INSTANCIA DE PARTICIPACIÓN EN LA OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO EN SANDETEL PARA EL AÑO 2023

APELLIDOS:

NOMBRE:

DNI:

PUESTO CONVOCADO:

REFERENCIA DEL PUESTO:

Título académico aportado como requisito de preselección: _____.

MÉRITOS ALEGADOS**1. EXPERIENCIA PROFESIONAL: (MÁXIMO 25 PUNTOS).**

- Experiencia en puestos de gestión y coordinación de proyectos de Contact Center/Centro de Servicio a Usuarios con una facturación de al menos de 500.000 euros anuales y con gestión de equipos superiores a cinco trabajadores/as: hasta 15 puntos.
 - Experiencia entre 12 y 36 meses: 5 puntos no acumulables con los siguientes criterios.
 - Experiencia entre 36 y 60 meses: 10 puntos no acumulables con el anterior y siguientes criterios.
 - Experiencia entre 60 y 96 meses: 15 puntos no acumulables con los anteriores y siguientes criterios.
- Participación en implantación de modelos de aprendizaje automático, servicios de inteligencia artificial, asistentes conversacionales, etc., al menos a nivel funcional: hasta 5 puntos.
 - Entre 12 y 36 meses de experiencia: 1 punto no acumulable con los dos siguientes criterios.
 - Entre 36 y 60 meses de experiencia: 3 puntos no acumulable con el anterior y siguiente criterio.
 - Más de 60 meses de experiencia: 5 puntos no acumulable con los criterios anteriores.
- Participación en proyectos de implantación de CRM, al menos a nivel de especificación funcional: hasta 5 puntos.
 - Entre 12 y 36 meses de experiencia: 1 punto no acumulable con los dos siguientes criterios.
 - Entre 36 y 60 meses de experiencia: 3 puntos no acumulable con el anterior y siguiente criterio.
 - Más de 60 meses de experiencia: 5 puntos no acumulable con los criterios anteriores.

PUESTO DE TRABAJO	ENTIDAD, EMPRESA O PERIODO POR CUENTA PROPIA	FECHA INICIO	FECHA FIN	TOTAL (meses)	CONTRATO A TIEMPO PARCIAL / PORCENTAJE DE JORNADA	PROPUESTA DE BAREMACIÓN
		__/__/__	__/__/__		__%	

AUTO-BAREMACIÓN ____ MESES COORDINACIÓN DE PROYECTOS x (5/10/15) = _____
(solo con 2 decimales)

AUTO-BAREMACIÓN ____ MESES IMPLANTACIÓN DE MODELOS DE APRENDIZAJE x (1/3/5) = _____
(solo con 2 decimales)

AUTO-BAREMACIÓN ____ MESES PROYECTOS DE IMPLANTACIÓN DE CRM x (1/3/5) = _____
(solo con 2 decimales)

(MÁXIMO A CONSIGNAR 25 PUNTOS)

2. OTROS MÉRITOS: (MÁXIMO 25 PUNTOS).

- Gestión de proyectos (PMP, SCRUM...): hasta 4 puntos.
- Formación específica en Inteligencia Artificial aplicada a la automatización y optimización de procesos de prestación de servicios a la ciudadanía (VoiceBot, ChatBot, Asistentes Conversacionales...): hasta 6 puntos.
- Formación en Sistemas de CRM/Business Intelligence: hasta 5 puntos.

DENOMINACIÓN DEL CURSO	ÁMBITO DE LA FORMACIÓN	CENTRO QUE IMPARTE LA FORMACIÓN	Nº HORAS	PROPUESTA DE BAREMACIÓN

CERTIFICACIÓN	INSTITUCIÓN QUE EXPIDE CERTIFICACIÓN	PROPUESTA DE BAREMACIÓN

- Conocimiento de Plataformas de Comunicaciones para Contact Center/Centro de Servicio a Usuarios: hasta un máximo de 2 puntos.
- Conocimientos en Gestión de Operaciones de Contact Center o Centro de Servicio a Usuarios u Operación de Telecomunicaciones: hasta un máximo de 2 puntos.
- Conocimiento en Sistemas de CRM o Service Support a nivel de especificación funcional, incluyendo los módulos de informes: hasta un máximo de 2 puntos.
- Conocimiento de aplicaciones tecnológicas y técnicas de robotización de procesos, asistentes conversacionales, chatbots, Voicebot, plataformas omnicanales, etc.: hasta un máximo de 4 puntos.

ÁMBITO DE CONOCIMIENTO	NIVEL DE CONOCIMIENTO	PROPUESTA DE BAREMACIÓN

AUTO-BAREMACIÓN (____ HORAS DE FORMACIÓN x 1) + (____ CERTIFICACIÓN x 4) + (____ CONOCIMIENTOS) = _____ puntos

AUTO-BAREMACIÓN _____ CONOCIMIENTOS = _____ puntos

(MÁXIMO A CONSIGNAR 25 PUNTOS)

TOTAL AUTO-BAREMACIÓN (Suma 1+ 2) = _____ puntos

(MÁXIMO A CONSIGNAR 70 PUNTOS)

DECLARO que son ciertos los datos consignados en este a la instancia, manifestación de méritos para la fase de concurso del proceso selectivo, así como que todos los méritos alegados serán acreditados en el supuesto de ser la candidatura seleccionada.

La modificación del presente modelo, fuera de los espacios destinados a la incorporación de información de la persona candidata, conllevará la exclusión del procedimiento de selección.

Fecha y firma.

SR/. DIRECTOR GERENTE DE LA SOCIEDAD ANDALUZA PARA EL DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES, S.A.