

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

Ocupación:

IC12- Técnico/a de Procesos H-24

Contenido

Misión

- Realiza las actividades necesarias para garantizar el buen funcionamiento del Centro de Atención Telefónica y la plena satisfacción del cliente.

Funciones principales

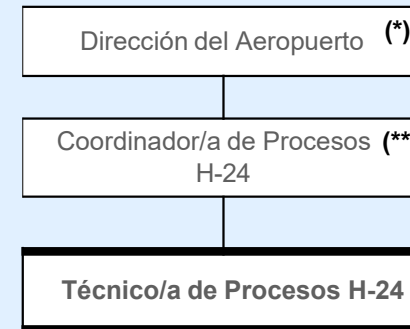
- Conoce la aplicación y utilización de las herramientas propias del call center (ACD, IVR...).
- Recepciona, registra y distribuye la información de las actividades desarrolladas en el ámbito aeroportuario, categorizando el nivel de actuación.
- Compara y vigila la información recibida definiendo el nivel de servicio para los procesos.
- Registra adecuadamente los datos que permiten la identificación y localización del locutor, así como la información suministrada.
- Soluciona la incidencia, y en caso de no poder hacerlo, coordina con aquellas dependencias o departamentos que puedan resolverlo (Servicios aeroportuarios, Operaciones y Mantenimiento), comprobando que queda resuelta para cerrar el expediente.
- Realiza el seguimiento y resolución de las incidencias con afección a la seguridad operacional y a la continuidad del servicio en tiempo real así como el control del desempeño operacional
- Colabora en la instrucción práctica tanto de los reciclajes como de las nuevas incorporaciones.
- Controla las asistencias técnicas subcontratadas, asegurando el cumplimiento de la normativa de seguridad y de prevención de riesgos en su área de actividad.
- Se mantiene actualizado en los procedimientos y normativa que afectan a su trabajo, participando y proponiendo mejoras en su ámbito de actuación.

Medios

- Sistemas de información, equipos, bases de datos y otros recursos propios de su área de actividad.

Contexto

Ubicación organizativa



(*) Aeropuertos Grandes.
(**) Cuando aplique.

- Pasajeros, usuarios y clientes.
- Otras unidades organizativas y dependencias de Aena.
- Asistencias técnicas.

Interrelaciones

Productos y Servicios

- Pendiente de determinar

Indicadores de desempeño

- Pendiente de determinar

Grupo profesional: **I- Aeropuertos**

Ocupación:

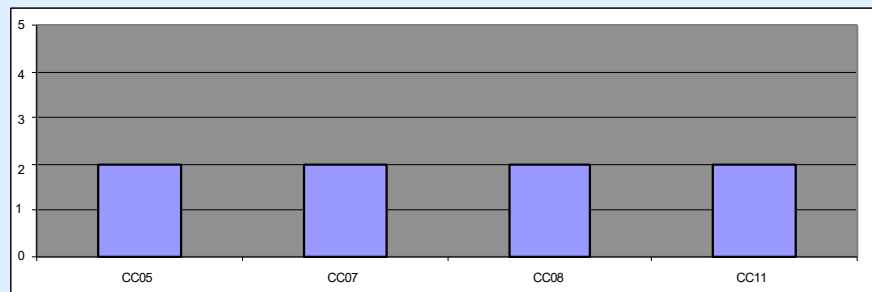
Subgrupo profesional: **IC- Operaciones y Servicios Aeroportuarios**

IC12- Técnico/a de Procesos H-24

Requisitos

Competencias conductuales

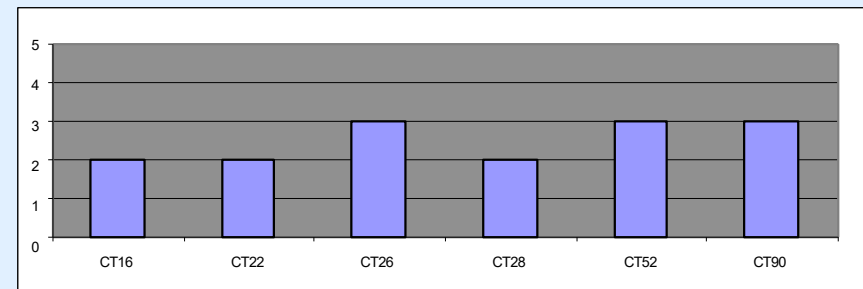
		Nivel (1-5)
CC05	Sentido de efectividad	2
CC07	Trabajo en equipo	2
CC08	Comunicación interpersonal	2
CC11	Sensibilidad hacia el cliente	2



Competencias

Competencias técnicas

		Nivel (1-5)
CT16	Emergencia y contingencia	2
CT22	Organización aeroportuaria en tiempo real	2
CT26	Gestión de servicios directos al pasajero	3
CT28	Facilitación	2
CT52	Ofimática	3
CT90	Idiomas (Inglés)	3



Otros requisitos