

tot el personal

Avís número 88_112/2023

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 1 plaça de Responsable Unitat Operació de Sistemes Tecnològics, amb categoria Tècnic/a Agregat J/Grup professional G03, per a la Unitat d'Operació de Sistemes Tecnològics, de l'Àrea de Tecnologia.

La **missió** del lloc de treball és la de dirigir, sota les directrius del Director del Servei de Prestació de Serveis Tecnològics, la Unitat d'Operació de Sistemes Tecnològics, i responsabilitzar-se de l'estratègia, les polítiques i l'execució de les funcions que integren l'operació tecnològica (atenció d'usuaris, monitorització tècnica, gestió d'incidències i problemes, atenció de la demanda operativa, administració tècnica, millora contínua dels serveis, etc.) per garantir el nivells de prestació acordats amb les àrees de Negoci, així com vetllar per la transició i entrega de nous entorns minimitzant l'impacte als Negocis.

Les principals **funcions** d'aquest lloc, entre d'altres, són les següents:

- Dirigir el funcionament de la unitat al seu càrrec:
 - Elaborar el pla anual de treball de la unitat, d'acord amb les directrius del Director de Servei de Prestació de Serveis Tecnològics i d'acord amb els recursos disponibles. Establir els seus objectius, les activitats i projectes a executar, les seves prioritats, la seva programació en el temps i l'assignació de persones i pressupost.
 - Controlar l'execució del pla de treball de la unitat, i davant de situacions imprevistes i sobreenquades, prendre les decisions corresponents per reconduir les desviacions, plantejant alternatives, revisant les prioritats o reassignant els recursos al seu càrrec.
 - Liderar l'equip humà al seu càrrec (concreció de la visió i objectius, motivació i construcció de l'esperit d'equip, "coaching", atenció i suport a les persones, millora competencial, creixement de col·laboradors, etc.) i executar els aspectes operatius relacionats amb la gestió de persones de la Unitat (fixació i revisió d'objectius personals, comunicació descendent, apreciació de l'actuació, plans de formació, control horari de la presència, organització de vacances, aspectes logístics, etc.).

- Responsabilitzar-se dels processos d'operació dels serveis tecnològics al seu càrrec i dels sistemes que hi donen suport durant tot el seu cicle de vida:
 - Responsabilitzar-se que els especialistes al seu càrrec es mantinguin actualitzats en els marcs tècnics i legals de les tecnologies i processos sota la seva responsabilitat.
 - Fer el seguiment de l'estat de l'art de la tecnologia, de metodologies i bones pràctiques de gestió, de les empreses proveïdores de solucions i de les experiències tecnològiques d'altres Empreses de Transport dins l'àmbit de l'Operació de Tecnologies.
 - Dirigir els processos de valoració tecnològica de sol·licituds de la mateixa Organització integrant-les en el pla anual de treball.
- Dirigir l'estratègia de l'operació tecnològica, establir directrius i controlar l'activitat de la seva Unitat per garantir:
 - Que els processos d'operació i manteniment de tecnologies es duen a terme en un marc d'eficiència i sostenibilitat econòmica, amb una supervisió permanent sobre els costos associats i una millora permanent per reduir-los.
 - Que l'actuació i resultats de totes les parts (unitats de Projectes, mantenidors i altres prestadors de servei, empreses externes, etc.) involucrades en la gestió tecnològica dels serveis al seu càrrec són els correctes per tenir resolts els aspectes documentals, de formació i procediments, necessaris per al bon funcionament dels processos d'operació.
 - Que l'evolució dels productes tecnològics i processos dels quals és responsable compta amb un mapa de ruta, per adequar-los permanentment a les noves necessitats i a les realitats tecnològiques vigents en cada moment.
 - Que es treballa conjuntament amb els departaments de projectes per aconseguir l'adequat plantejament, contractació i posterior seguiment dels contractes de manteniment i suport dels sistemes al seu càrrec.
 - Que, en l'àmbit de la seva responsabilitat, l'organització rep tot el suport necessari: Participació en accions de divulgació, suport al negoci exterior de TMB i participació en comitès interns de TMB.
- Altres:
 - Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals), i Qualitat i Medi Ambient que hi pugui haver en cada moment degudament aprovats i publicats en el llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc/càrrec ocupat.
 - Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la seva Prefectura/Direcció, que sigui necessària pel servei a prestar, i que estigui contemplada dins de les tasques susceptibles

a realitzar per qualsevol llicenciat-grau universitari-Enginyer Superior, en el seu exercici ple, lliure i complet de la professió; així com qualsevol altra tasca que estigui contemplada dins de les tasques susceptibles a realitzar per qualsevol Cap de col·laboradors/es (professionals qualificats i d'alta qualificació inclòs), en l'àmbit equivalent de l'exercici de la professió en empreses externes del sector; assumint les responsabilitats legals que puguin existir i es puguin establir en l'ordenament jurídic en cada moment.

CONDICIONS OFERTADES

- Categoria/Grup: Tècnic/a Agregat J/G03.
- Jornada: completa.

La vacant que s'ofereix té caràcter temporal i/o indefinit, sens perjudici de l'eventual reconeixement de les condicions laborals individuals prèvies i l'evolució de la contractació fixa a cadascuna de les empreses en base a la LGPE.

CONDICIONS DE PARTICIPACIÓ

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, de Transports de Barcelona, S.A o de Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A.
2. Disposar de titulació oficial, finalitzada i homologada, d'Enginyeria (Superior i/o Tècnica/Grau) en Informàtica, Industrial, Matemàtiques o Telecomunicacions.
3. Experiència professional de més de 5 anys en coordinació i gestió de serveis TIC.
4. Experiència professional de més de 2 anys en gestió d'equips en l'àmbit de les operacions TIC: service desk, monitorització de sistemes i serveis, gestió d'incidències i problemes, etc.
5. Experiència en gestió d'equips de persones: organització, priorització, delegació de tasques i gestió de conflictes; així com experiència en treball en equip i treballant fora de l'entorn d'*expertise*, en altres àrees funcionals.
6. Coneixement profund de l'organització de processos de TI i de les millors pràctiques en gestió de serveis (ITIL, ISO20000, COBIT...)
7. Coneixement de Sistemes de Gestió de la Seguretat de la Informació, de les principals normatives de seguretat TIC (ISO27000, ENS, etc.) i dels processos d'operació de ciberseguretat.
8. Coneixement dels processos i procediments administratius interns (TMB), així com externs.
9. Coneixement ampli i exhaustiu de la normativa i legislació vigent vinculada a l'àmbit de responsabilitat.

10. Domini avançat en les eines ofimàtiques del paquet Office (Word, Excel, Power Point,...), així com coneixements en SAP i resta de sistemes d'informació corporativa similars i equivalents que hi pugui haver en cada moment.

CARACTERÍSTIQUES PERSONALS

Entre les **capacitats, habilitats i competències personals** que han de tenir les persones seleccionades, han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat, orientació a resultats.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític, coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: planificació i organització, presa de decisions.
- Lideratge: delegació eficaç, impacte i influència.

Altres:

- Predisposició, integritat i responsabilitat.
- Autonomia, dinamisme i versatilitat.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Capacitat d'aprenentatge.
- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
- Capacitat organitzativa i de planificació.
- Capacitat de treballar fora de l'entorn *d'expertise*.

FASES DEL PROCÉS DE CONCURS

El procés constarà de les següents **fases selectives**:

1. **Anàlisi de candidatures**: S'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics**: Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics. Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mitjana global del 50%, sempre i quan, s'hagi obtingut una puntuació mínima d'un 40% en cadascun dels blocs (psicotècnic i teòric-pràctic).

3. **Avaluació competencial:** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment centre, prova/cas pràctic i/o entrevista per competències, etc.). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Serà escollida aquella persona amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica.** S'avaluarà, mitjançant un reconeixement mèdic, si les persones candidates reuneixen les condicions mínims necessàries per poder donar resposta a les exigències físiques i mentals del lloc de treball.

PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9921** mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

Al **CV** hauran de constar les següents **dades**:

- Nom i número d'empleat/da.
- Número del procés
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats amb titulació.
- Experiència laboral amb dates i funcions (dins i fora de TMB).

La recepció de candidatures serà fins el proper dia **20 de desembre de 2023 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb el Sergio Rodríguez, de la Unitat de Selecció, mitjançant el correu srodrigueze@tmb.cat.

PROVES AVALUATIVES

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (corporatiu i/o personal) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds. S'adjunta un calendari estimat de les diferents fases de proves al final de l'avís.

El resultat d'aquest concurs-oposició, es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb el nom de la persona seleccionada, amb finalitat informativa i en aplicació de la normativa vigent.

La persona que ocupi la plaça passarà a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova de **6 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova els fos favorable, serà confirmada en el càrrec. En cas contrari, tornarà a la seva categoria o nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

El que es fa públic per a general coneixement i als efectes oportuns.

La Directora de la Direcció de Serveis
Corporatius

La Directora de la Direcció
d'Organització i Persones

Barcelona, 11 de desembre de 2023

Temari prova teòrica-pràctica Responsable Unitat Operació de Sistemes Tecnològics

- Gestió de serveis TIC: ITILv3, ITILv4, ISO20000, COBIT...
 - o Principis i processos clau
 - o Gestió d'incidents i peticions, problemes, canvis i serveis
- Eines de gestió de serveis TIC:
 - o Ús de sistemes de seguiment de tiquets i plataformes de gestió de serveis
 - o Reporting i anàlisi de mètriques i indicadors de rendiment
- Gestió de riscos
 - o Identificació i mitigació de riscos en projectes i operacions de serveis TIC
- Seguretat de la Informació:
 - o Sistemes de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI)
 - o Compliment normatiu en l'àmbit de la seguretat TIC (ENS, ISO27000, RGPD, etc.)
 - o Política de Ciberseguretat de TMB
- Tecnologies de la Informació i Comunicacions:
 - o Coneixements tècnics rellevants per als serveis TIC de TMB
 - o Tendències actuals en tecnologia
- Lideratge i gestió d'equips:
 - o Habilitats de comunicació efectiva
 - o Gestió de conflictes

CALENDARI ESTIMAT DEL PERÍODE DE PROVES

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 21 de desembre de 2023 i el 03 de gener de 2024.

2ª fase de proves: prova de personalitat, proves psicotècniques i/o prova teòrica-pràctica.

Entre el 04 i el 12 de gener de 2024.

3ª fase de proves: assessment center i/o entrevistes.

Entre el 15 i el 22 de gener de 2024.

4ª fase de proves: avaluació psicofísica.

Entre el 23 i el 30 de gener de 2024.

Publicació de resultats:

Abans del 07 de gener de 2024.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis, qualsevol canvi es notificaria als candidats participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.