

**Anexo II. PERFIL ESPECÍFICO Y CONDICIONES DE TRABAJO**

Nombre del puesto de trabajo	Jefe del Servicio de Soporte TIC e Innovación		
Código concurso	044-10		
Destino	Servicio de Soporte TIC e Innovación		
Perfil genérico	Jefe SIC nivel 1		
Código RLT	70000072		
Grupo	1		
Complemento puesto	"B0"	Jornada	Partida

**Perfil específico****Requisitos**

Titulación universitaria superior, graduado universitario, máster universitario oficial o equivalente, preferentemente en el ámbito de la informática y/o las telecomunicaciones.

**Competencias organizativas**

- Diseñar y coordinar la ejecución de las políticas y estrategias en el ámbito de actuación de la unidad de acuerdo con la Estrategia digital de la UPC, las políticas generales de la Universidad y el marco legal aplicable.
- Diseñar y desarrollar proyectos TIC estratégicos, proyectos interuniversitarios y proyectos europeos bajo el ámbito de su responsabilidad y alineados con la estrategia de la UPC.
- Coordinar la prestación de los servicios TIC corporativos que se prestan de forma transversal a la comunidad universitaria, dentro de su ámbito de actuación, velando por la calidad y la seguridad de los servicios y asegurando un adecuado apoyo a los usuarios.
- Coordinar, gestionar y mantener el catálogo de servicios TIC corporativos en todo el ciclo de vida, conociendo los procesos de la Universidad a los que se da cobertura.
- Analizar y velar por la mejora de los indicadores de calidad del servicio y proponer acciones de mejora.
- Definir las peticiones de nuevos proyectos o proponer soluciones tecnológicas a partir del conocimiento de la estrategia y las necesidades funcionales de los servicios asignados.
- Diseñar y ejecutar proyectos para la evolución de los servicios asignados, implementando nuevas herramientas tecnológicas de acuerdo con los objetivos y los procedimientos establecidos, coordinando a los proveedores de desarrollo asignados con las tecnologías, arquitecturas y metodologías estandarizadas, y logrando los objetivos del proyecto con los esperados plazos, costes y satisfacción de los usuarios.
- Gestionar el presupuesto de los servicios asignados para asegurar la evolución, la transformación y el mantenimiento.
- Establecer relaciones de comunicación interna y externa, coordinación y negociación con otras unidades y servicios para favorecer sinergias y cooperar en proyectos comunes.

Original signat per:

IVAN PLANAS MIRET [Gerent]  
Universitat Politècnica de Catalunya  
Signat en: 18-03-2024 17:13:56  
GMT+1



- Liderar y coordinar equipos de trabajo multidisciplinares integrados tanto por profesionales propios como externos (proveedores y otras instituciones) para asegurar la correcta ejecución de proyectos y servicios TIC, con clara orientación a resultados y al usuario.
- Representar a la Universidad en el ámbito propio de su función para defender intereses competenciales propios.
- Planificar, dirigir, organizar, realizar el seguimiento y evaluar la gestión y los servicios de la unidad para alcanzar los objetivos y ofrecer un servicio de calidad a los usuarios internos y externos.
- Establecer directrices, normativas y criterios dentro de su ámbito de gestión para asegurar el cumplimiento de las líneas generales establecidas.
- Identificar puntos de mejora y determinar, definir e impulsar objetivos de mejora continua. Diseñar e implementar procedimientos de mejora de la gestión para optimizar su funcionamiento
- Liderar, integrar y asegurar la eficacia del personal a su cargo, velar por su formación y desarrollo profesional potenciando el trabajo en equipo para optimizar su rendimiento.
- Gestionar al personal distribuyendo responsabilidades y objetivos entre las personas a su cargo, supervisando y realizando seguimiento de las actividades, detectando necesidades de formación entre el personal y evaluando la transmisión de la formación al puesto de trabajo.
- Planificar las necesidades de recursos para poder conseguir los resultados esperados de la unidad.
- Distribuir y gestionar los recursos de forma que se puedan alcanzar los objetivos de la unidad.

### Competencias técnicas

Se valorarán los conocimientos y la experiencia en:

- Metodologías y técnicas de dimensionado de servicios internos o externos.
- Legislación y normativas generales propias de la administración pública, universitaria y de la UPC. Estructura y organización universitaria y de la UPC.
- Gestión de proyectos, ciclo de vida, seguimiento y planificación. Coordinación de proyectos de servicios TIC. Metodologías de gestión de proyectos (Scrum, PMI, PMBOK...) y herramientas asociadas (Jira), herramientas de análisis y diseño de proyectos, de desarrollo, etc.
- Metodologías y técnicas para la planificación y organización del trabajo, gestión por procesos y por objetivos. Evaluación y calidad.
- Metodologías y técnicas para toma de decisiones, análisis y resolución de problemas, cuadros de mando y herramientas de analítica (Power BI) y de *reporting*.
- Metodologías y herramientas de gestión de servicios de TI relevantes como ITIL Foundation o IT Service Management (ITSM).
- Experiencia en el desarrollo de plataformas tecnológicas y herramientas digitales.
- Conocimiento de herramientas de *ticketing* y definición, control y aseguramiento de SLA y KPI.

Original signat per:

IVAN PLANAS MIRET [Gerent]  
Universitat Politècnica de Catalunya  
Signat en: 18-03-2024 17:13:56  
GMT+1



- Técnicas de comunicación, negociación, atención y asesoramiento a usuarios.
- Liderazgo y gestión de equipos de trabajo (coordinación, control y seguimiento de procesos y de resultados).
- Técnicas de recogida y análisis de la información y de resultados. Redacción de propuestas, informes, documentos, memorias, etc.
- Marco legal y normativo de la gestión económica y presupuestaria pública, universitaria y de la UPC. Gestión de licitaciones y contratos menores en materia de servicios digitales.
- Marco general, contexto normativo y procesos para la administración electrónica, según su aplicación en la UPC.
- Legislación relacionada con las TIC (ISO 27000, RGPD...) y normativas y medidas de prevención de riesgos laborales y salud.
- Seguridad TIC, análisis y gestión de riesgos, estándares de seguridad y calidad de soluciones TIC.
- Ofimática y aplicaciones de gestión y sistemas de información y comunicación. Nivel avanzado de Excel y/o Google Sheets.
- Conocimiento de las tendencias actuales y emergentes, así como de los desarrollos relacionados con la infraestructura tecnológica y los servicios TIC.
- Competencia oral y escrita en catalán, castellano e inglés.

Se valorará la experiencia en funciones similares a las descritas.

### Competencias personales

Liderazgo, dirección de personas y planificación, visión estratégica y comunicación, negociación y resolución de problemas, innovación y compromiso con el servicio público y la institución.

### Condiciones de trabajo

- Contrato laboral fijo
- Jornada partida de 35 horas semanales
- Retribución bruta anual: 61.471,66 €
- Puesto de trabajo: Campus Barcelona

Original signat per:

IVAN PLANAS MIRET [Gerent]  
Universitat Politècnica de Catalunya  
Signat en: 18-03-2024 17:13:56  
GMT+1

