



Nom del lloc	Cap del Servei de Suport TIC i Innovació		
Codi concurs	044-09		
Destinació	Servei de Suport TIC i Innovació		
Perfil genèric	Cap SIC nivell 1		
Codi RLT	70000072		
Grup	1		
Complement lloc	"B0"	Jornada	Partida

Perfil específic

Requisits:

Titulació universitària superior, graduat universitari, màster universitari oficial o equivalent, preferentment en l'àmbit de la informàtica i/o les telecomunicacions o possibilitat de capacitat provada en relació al lloc de treball.

Competències organitzatives

- Dissenyar i coordinar l'execució de les polítiques i estratègies en l'àmbit d'actuació de la Unitat d'acord amb l'Estratègia Digital de la UPC, les polítiques generals de la universitat i el marc legal aplicable.
- Dissenyar i desenvolupar projectes TIC estratègics, projectes interuniversitaris i projectes europeus sota l'àmbit de la seva responsabilitat i alineats amb l'estratègia de la UPC.
- Coordinar la prestació dels serveis TIC corporatius que es presten de forma transversal a la comunitat universitària, dins del seu àmbit d'actuació, vetllant per la qualitat i la seguretat dels serveis i assegurant un adequat suport als usuaris
- Coordinar, gestionar i mantenir el catàleg de serveis TIC corporatius en tot el cicle de vida, coneixent els processos de la Universitat als quals es dona cobertura.
- Analitzar i vetllar per la millora dels indicadors de qualitat del servei i proposar accions de millora.
- Definir les peticions de nous projectes o proposar solucions tecnològiques a partir del coneixement de l'estratègia i les necessitats funcionals dels serveis assignats.
- Dissenyar i executar projectes per l'evolució dels serveis assignats, implementant noves eines tecnològiques d'acord amb els objectius i els procediments establerts, coordinant els proveïdors de desenvolupament assignats amb les tecnologies, arquitectures i metodologies estandarditzades, i aconseguint els objectius del projecte amb els terminis, costos i satisfacció dels usuaris esperats.
- Gestionar el pressupost dels serveis assignats per assegurar l'evolució, transformació i manteniment
- Establir relacions de comunicació interna i externa, coordinació i negociació amb altres unitats i serveis per afavorir sinergies i cooperar en projectes



comuns

- Liderar i coordinar equips de treball multidisciplinars integrats tant per professionals propis com externs (proveïdors, altres institucions...) per assegurar la correcta execució de projectes i serveis TIC i amb clara orientació a resultats i a l'usuari.
- Representar a la Universitat en l'àmbit propi de la seva funció per defensar interessos competencials propis.
- Planificar, dirigir, organitzar, fer el seguiment i avaluar la gestió i serveis de la unitat per tal d'assolir els objectius i oferir un servei de qualitat als usuaris interns i externs.
- Establir directrius, normatives i criteris dins del seu àmbit de gestió per assegurar l'acompliment de les línies generals establertes
- Identificar punts de millora i determinar, definir i impulsar objectius de millora contínua. Dissenyar i implementar procediments de millora de la gestió per tal d'optimitzar el seu funcionament
- Liderar, integrar i assegurar l'eficàcia del personal al seu càrrec, vetllar per la seva formació i desenvolupament professional tot potenciant el treball en equip per tal d'optimitzar el seu rendiment.
- Gestionar el personal al seu càrrec tot distribuint responsabilitats i objectius entre les persones al seu càrrec, supervisant i fent seguiment de les activitats, detectant necessitats de formació entre el personal i avaluant-ne la transmissió de la formació al lloc de treball.
- Planificar les necessitats de recursos per poder assolir els resultats de la unitat.
- Distribuir i gestionar els recursos de manera que es puguin assolir els objectius de la Unitat.

Competències tècniques

Es valoraran els coneixements i experiència en:

- Metodologies i tècniques de dimensionament de serveis interns o externs.
- Legislació i normatives generals pròpies de la administració pública, universitària i de la UPC. Estructura i organització universitària i de la UPC.
- Gestió de projectes, cicle de vida, seguiment i planificació. Coordinació de projectes de serveis TIC. Metodologies de gestió de projectes (Scrum, PMI, PMBOK,...) i eines associades (Jira)..., eines d'anàlisi i disseny de projectes, de desenvolupament,
- Metodologies i tècniques per a la planificació i organització del treball, gestió per processos i per objectius. Avaluació i qualitat.
- Metodologies i tècniques per a la presa de decisions, l'anàlisi i solució de problemes, quadres de comandament i eines d'anàlisi (Power BI) i de reporting
- Metodologies i eines de gestió de serveis de TI rellevants com ITIL Foundation o IT Service Management (ITSM).
- Experiència en desenvolupament de plataformes tecnològiques i eines digitals.



- Coneixement d'eines de ticketing i definició, control i assegurament de SLAs i KPIs
- Tècniques de comunicació, negociació, d'atenció i assessorament a usuaris.
- Lideratge i gestió d'equips de treball (coordinació, control i seguiment de processos i de resultats).
- Tècniques de recollida i d'anàlisi de la informació i de resultats. Redacció de propostes, informes, documents, memòries, etc
- Marc legal i normatiu de la gestió econòmica i pressupostària pública, universitària i de la UPC. Gestió de licitacions i contractes menors en matèria de serveis digitals.
- Marc general, context normatiu i processos per a l'administració electrònica, segons l'aplicació a la UPC.
- Legislació relacionada amb les TIC (ISO 27000, RGPD, ...) i normatives i mesures de prevenció de riscos laborals i salut.
- Seguretat TIC, anàlisi i gestió de riscos, estàndards de seguretat i qualitat de solucions TIC
- Ofimàtica i aplicacions de gestió i sistemes d'informació i comunicació. Nivell avançat d'Excel i/o Google Sheets
- Coneixement de les tendències actuals i emergents i dels desenvolupaments relacionats amb la infraestructura tecnològica i els serveis TIC
- Català, castellà i anglès parlats, llegits i escrits.

Es valorarà l'experiència en funcions similars a les descrites.

Competències personals

Lideratge, direcció de persones i planificació, visió estratègica i comunicació, negociació i solució de problemes, innovació i compromís amb el servei públic i la institució.