

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE PROCÉS DE SELECCIÓ, PER CONCURS-OPOSICIÓ, PER A LA COBERTURA, AMB CARACTER INDEFINIT, DE 2 PLACES + 3 RESERVES DE TÈCNIC/A D'OPERACIÓ DE TECNOLOGIA DE NEGOCI, PER TREBALLAR A L'ÀREA DE TECNOLOGIA (referència 10003)

1. Objecte de la convocatòria:

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció per a la cobertura, amb caràcter indefinit, de 2 places + 3 reserves de Tècnic/a d'Operació de Tecnologia de Negoci, amb categoria professional Tècnic Agregat G, per treballar a l'Àrea de Tecnologia.

2. Funcions del lloc de treball:

La **missió** del lloc de treball és la d'executar, sota les directrius del/ de la Cap de la Unitat d'Operació de Tecnologia de Negoci i el/la comandament directe del/ de la Supervisor/a d'Operació de Tecnologia de Negoci, les tasques de l'operació de Tecnologia (monitorització, gestió d'incidències, gestió de problemes, gestió de la demanda operativa, etc.), per tal de garantir tant el nivell de servei com que l'adequació del sistema i productes tecnològics tinguin minimitzat l'impacte sobre el Negoci.

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

- **Monitorització:**
 - Monitoritzar de forma proactiva 24x7 les xarxes de comunicacions i els sistemes de negoci de Metro, Bus i Corporatiu (telefonía, interfonía, ràdio digital, videovigilància i altres que apliquin).

- **Gestió d'incidències i peticions:**
 - Controlar els esdeveniments propis dels sistemes que supervisa, registre, seguiment i tractament d'aquells que requereixen intervenció.
 - Avaluar els impactes operatius per als negocis i suport a l'execució de plans de contingència/continuitat establerts.
 - Fer la diagnosi tècnica experta de les incidències del seu abast.
 - Fer la interlocució directa amb els Centres de Control de Metro i Bus i altres interessats (usuaris, altres departaments tècnics i de negoci, responsables tècnics i de client, etc.).
 - Fer la interlocució i coordinació de mantenidors interns i externs.
 - Realitzar la comunicació i report de les anomalies crítiques i dels esdeveniments amb impacte als serveis a la seva Direcció, al negoci i a la resta d'interessats.

- Gestió de problemes:
 - Identificar els problemes en tecnologies i sistemes i escalat per al seu tractament per part dels actors competents.

- Gestió de canvis:
 - Controlar de forma efectiva els treballs i canvis programats sobre els sistemes i serveis del seu àmbit, minimitzant l'impacte que aquests puguin tenir sobre el negoci.

- Millora contínua:
 - Proposar i implementar les millores sobre el propi servei (documentació, coneixement, processos, etc.).
 - Reportar al Supervisor d'Operació de Tecnologia de Negoci i al Cap la Unitat.

3. Requisits de participació:

Per ser admeses en el procés selectiu, les persones aspirants han de complir els següents requisits:

- 3.1. **Nacionalitat:** tenir la nacionalitat espanyola o la dels altres estats membres de la Unió Europea o la dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la unió Europea i ratificats per Espanya, els sigui aplicable la lliure circulació de treballadors. També estan admesos el cònjuge, els descendents i els descendents del cònjuge, tant dels espanyols com dels nacionals dels altres estats membres de la Unió Europea, qualsevol que sigui la nacionalitat, sempre que els cònjuges no estiguin separats de dret i els descendents siguin menors de 21 anys o majors d'aquesta edat, però que visquin a càrrec dels seus progenitors.

En qualsevol cas, les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola han d'acreditar documentalment la seva nacionalitat.

- 3.2. **Edat:** haver complert 18 anys i no superar l'edat establerta per a la jubilació forçosa.

3.3. **Titulació acadèmica:**

- Estar en possessió de la titulació, oficial i finalitzada, d'Enginyeria (Superior i/o Tècnica/Grau) en:
 - Enginyeria Tècnica o Superior de Telecomunicacions.
 - Enginyeria Telemàtica.
 - Enginyeria en Sistemes de Telecomunicacions.
 - Enginyeria de Sistemes i Serveis de Telecomunicacions.
 - Enginyeria Electrònica de Telecomunicacions.
 - Enginyeria de Tecnologia i Serveis de Telecomunicacions.
 - Enginyeria de Xarxes de Telecomunicacions.

En els casos de titulacions obtingudes a l'estranger, hauran d'estar degudament homologades i/o amb equivalència a les titulacions reconegudes a Espanya de conformitat amb el que estableix la normativa sobre aquesta matèria.

3.4. **Experiència professional:** disposar de mínim 1 any d'experiència professional acreditada en l'àmbit de les xarxes i dels sistemes de telecomunicació, en tasques similars a les descrites en les funcions del lloc de treball (gestió avançada de xarxes, diagnòstic expert, seguiment de proveïdors, contractes...).

3.5. **No haver estat separat/da, mitjançant expedient disciplinari, del servei de l'Administració Pública, ni trobar-se inhabilitat/ada per a l'exercici de funcions públiques.**

Si es tracta de nacionals dels restants estats membres de la Unió Europea, o d'altres estats previstos a la base 3.1, les persones aspirants hauran d'acreditar, abans de la signatura del contracte, mitjançant la documentació pertinent o declaració jurada o promesa, en el supòsit de no ésser possible la seva acreditació documental, que no es troben sotmeses a sanció disciplinària o condemna penal que impedeixi, en el seu estat, l'accés a la funció pública.

3.6. **No haver estat separat/da del servei per acomiadament o falta de superació de període de prova** de Transports de Barcelona S.A., ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., ni de Projectes i Serveis per la Mobilitat S.A.

El compliment dels requisits esmentats anteriorment s'entendrà que s'ha de produir en la data d'acabament del termini de presentació de sol·licituds i mantenir-se fins al moment de la formalització del contracte de treball.

4. Presentació de sol·licituds, requisits i mèrits:

4.1. Les persones interessades en formar part de la present convocatòria hauran de presentar la seva sol·licitud de forma telemàtica, **adjuntant en un únic i mateix document PDF**, la següent documentació, a través del portal web de TMB, a l'apartat "Treball i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/ofertes-laborals>):

- Curriculum vitae actualitzat amb el detall de l'experiència professional, i on s'especifiquin, si s'escau, les titulacions obtingudes i corresponents als mèrits sol·licitats en el punt 9.2. de les bases de la convocatòria (Fase de concurs).
- Fotocòpia completa de la titulació acadèmica exigida en el requisit 3.3.
- Declaració responsable (annex I).

Les persones que tinguin reconeguda la condició legal de discapacitat seran admeses, quan es compleixi amb la totalitat dels requisits establerts per a la

present convocatòria, sense perjudici que una vegada superat el procés selectiu, hauran d'acreditar per mitjà de certificat d'adequació al lloc de treball emès per l'EVO laboral, si s'escau, la seva capacitat per poder exercir les funcions corresponents a la categoria i exercici professional al qual es pretén accedir. En el moment que es demani la totalitat dels documents per procedir a la contractació, s'haurà d'aportar el mencionat informe en el termini que s'estableixi, en cas contrari s'entendrà que renuncia a la plaça.

Altrament, les persones amb discapacitat podran sol·licitar, en el moment de presentar la seva candidatura, l'adaptació i/o adequació de temps i/o mitjans materials per a la realització de les proves i exercicis establerts a la convocatòria. El tribunal valorarà la viabilitat de la sol·licitud i l'adaptació, garantint els principis d'agilitat, igualtat d'oportunitats i tenint en compte que no comporti una despesa excessiva, entre altres criteris. Si el tribunal ho considera convenient, podrà demanar un informe sobre la sol·licitud d'adaptació a l'àrea competent de TMB. Si l'aspirant s'oposa a aquesta petició d'informe, haurà de presentar un document on indiqui expressament la seva oposició i la deguda justificació. L'esmentat dictamen de l'àrea competent de TMB s'haurà de dur a terme durant el termini de presentació de candidatures o durant el període d'esmena a la llista provisional.

- 4.2. El termini de presentació de sol·licituds i de lliurament de la documentació acreditativa serà a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona fins el proper 01 de desembre de 2024, inclòs.
- 4.3. La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de las bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes.
- 4.4. El domicili, a efectes de notificació, en cas necessari, serà el que consti a la inscripció de participació, amb independència d'utilitzar altres sistemes de comunicació més àgils. A aquests efectes, s'utilitzarà l'adreça electrònica que figuri a la sol·licitud de participació o reclamació, si s'escau. La persona aspirant té la responsabilitat exclusiva pel que fa als errors o les inexactituds de les dades i a l'actualització de qualsevol canvi.
- 4.5. Les persones aspirants han de tenir una atenció continuada al portal web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>). En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran informacions generals de la convocatòria (llistes d'admesos i exclosos, resultats i qualsevol altre avís).

5. Documentació acreditativa dels requisits de participació, indicats en l'apartat 3, i dels mèrits, indicats en l'apartat 9, que cal presentar:

La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de las bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes, tal i com s'expressa en l'apartat 4.3. de la convocatòria. Igualment, a efectes d'acreditació dels requisits exigits en l'apartat 3, les persones candidates han d'adjuntar, en la seva sol·licitud telemàtica, tota la documentació sol·licitada en l'apartat 4.1., sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es puguin demanar aclariments sobre la documentació acreditativa especificada.

6. Admissió de les persones aspirants:

Un cop finalitzat el termini de recepció d'inscripcions, s'examinarà tota la documentació aportada i es publicarà la llista provisional de persones admeses i excloses. Les persones excloses o aquelles que no apareguin en el llistat disposaran d'un termini de 2 dies hàbils següents a la data de publicació de la llista per fer les esmenes que creguin oportunes, sent causa d'exclusió:

- No haver presentat la sol·licitud degudament complimentada en temps i forma.
- No haver presentat juntament amb la sol·licitud la documentació sol·licitada.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de persones admeses i excloses.

S'habilitarà un termini de 2 dies hàbils per a que les persones candidates que hagin presentat esmenes sobre la llista provisional de persones admeses i excloses i considerin que la seva esmena no s'ha recollit adientment a la llista definitiva de persones admeses i excloses, presentin de nou la seva esmena.

No seran objecte de revisió les sol·licituds inicials que no s'hagin complimentat en temps i forma, ni aquelles que no hagin presentat amb la respectiva sol·licitud la documentació sol·licitada en anteriors requeriments, ni aquelles que no hagin presentat esmena en el primer període habilitat a l'efecte.

7. Òrgan de selecció:

7.1. L'òrgan de selecció del present procés selectiu el componen els membres següents:

- La **Responsable de la Unitat de Selecció i Onboarding**, que actuarà com a Presidenta.
- Un/a **psicòleg/oga de Selecció i Onboarding**, que actuarà com a Secretari/a.
- El **Director de Prestació Serveis Tecnològics**, que actuarà com a vocal tècnic.
- Suplents:
 - El/la Director/a del Servei de Persones, Selecció i Formació de TMB.
 - Un/a psicòleg/oga de Selecció i Onboarding.
 - El/la Director/a de Tecnologia.

El tribunal podrà acordar, si ho creu convenient, la incorporació d'assessors especialistes, amb veu però sense vot, perquè col·laborin amb la seva especialització tècnica, en la realització i el desenvolupament d'una o diverses proves.

La comissió determinarà les seves normes de funcionament i decisió.

7.2. Els membres del tribunal hauran d'abstenir-se d'intervenir, i ho hauran de notificar a l'autoritat convocant, quan hi concorrin circumstàncies de les que preveu l'article 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

8. Desenvolupament del procés de selecció:

- 8.1. **Publicacions:** Tota la informació en relació a aquesta convocatòria i relativa al procés de selecció (bases de la convocatòria, llistes d'admesos, exclosos i seleccionats, notes informatives, període de reclamacions, etc.) es publicarà al portal web de TMB a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>), de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.
- 8.2. **Inici del procés d'avaluació:** les persones aspirants seran convocades a les proves d'avaluació mitjançant nota informativa al Portal Web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>) i en crida única. De manera excepcional, i a discreció del Tribunal, es podrà també reforçar la comunicació de convocatòria a proves mitjançant el correu electrònic facilitat per les persones candidates en la seva inscripció.
- 8.3. **Ampliació i anul·lació total o parcial del procés:** es podrà anul·lar tot, o part, del procés, quan existeixin causes degudament justificades. Igualment, per raons organitzatives i/o pressupostàries degudament acreditades, es podrà deixar sense efectes aquesta convocatòria.
- 8.4. **Reclamacions i esmenes:** les persones aspirants podran presentar reclamació de les llistes de resultats provisionals en el termini de 2 dies hàbils següents a la data de publicació de la llista. Amb aquests efectes, hauran de dirigir-se per correu electrònic a seleccio@tmb.cat, identificant-se amb el seu nom i cognoms, dades de contacte i especificant el motiu de reclamació, així com adjuntant els documents que per tal efecte siguin necessaris.

9. Sistema d'avaluació:

El sistema d'avaluació que es portarà a terme en el procés de selecció es regirà per un sistema de concurs-oposició, especificat a continuació.

Les proves seran realitzades pel Tribunal, el qual pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i/o logístic de personal de l'organització, degudament qualificat, així com d'una empresa externa especialitzada. Tots els exercicis es realitzaran en crida única, són de caràcter obligatori i eliminatori i es puntuaran de forma separada.

El resultat final del sistema d'avaluació de les persones participants serà el sumatori de les puntuacions obtingudes en les 2 fases (fase de concurs i fase d'oposició), sempre i quan s'hagi obtingut en cadascuna de les proves la puntuació mínima requerida per superar la prova i, per tant, s'hagi superat la fase corresponent.

9.1. Fase 1 d'oposició:

9.1.1. Prova teòrica-pràctica:

Consistirà en una prova escrita, amb un temps màxim que determinarà el Tribunal, per donar resposta a diverses preguntes teòriques així com per desenvolupar 1 o diversos casos pràctics, relacionats amb les funcions

pròpies del lloc de treball convocat i en base als requisits de participació exigits i dels coneixements a valorar durant la fase de concurs.

Aquesta prova és de caràcter eliminatori i es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. La persona candidata que no obtingui un mínim de 5 punts serà eliminada.

Així mateix, passaran a la següent fase (punt 9.1.2. de la convocatòria) un màxim de 10 candidatures, segons ordre de puntuació ordenats de major a menor, i sempre i quan compleixin amb el mínim de puntuació per a superar la prova teòrica-pràctica de la present fase 9.1.1. En cas d'empat en la puntuació de tall de les 10 persones candidates amb més puntuació, s'examinarà a la següent fase a totes les persones que tinguin empat. En cas de que en el transcurs del procés, degut a necessitats de la companyia, fos necessari examinar a més persones, TMB podria augmentar aquesta xifra i convocar a més persones candidates a la següent fase, sempre seguint l'ordre de puntuació obtinguda.

9.1.2. **Proves d'avaluació competencial:**

Consistirà en la realització de proves semiestructurades per tal de determinar l'adequació de les persones participants respecte als requeriments i l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat. La prova estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials que consten a l'annex III, mitjançant el plantejament de preguntes obertes i/o supòsits relacionats amb la pràctica laboral. Per a la valoració d'aquesta prova es tindran en compte les conductes manifestades durant la mateixa per a cadascuna de les 5 competències professionals descrites. Així mateix el Tribunal podrà fer ús, en cas necessari, d'eines i/o proves de caràcter complementari per a la valoració d'aquestes mateixes competències professionals.

Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les 5 competències que es detallen a l'annex III. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 10 punts en el conjunt de la prova, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació igual o superior a 2 punts en cadascuna de les competències descrites. En cas contrari, es declararà la persona com a no apte/a.

La prova la realitzarà el Tribunal i pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i/o logístic d'una empresa externa especialitzada.

9.2. **Fase 2 (concurs):**

Consistirà en la valoració de mèrits relacionats amb idiomes i coneixements professional propis del lloc de feina, relacionats a continuació:

- Disposar de certificacions de xarxes i sistemes: Cisco CCNA, CCNP, Linux LPIC-1/2, Azure, AWS, etc. (1 punt)

- Disposar de certificacions de ciberseguretat: CEH, OSCP, etc. (1 punt)
- Disposar de certificacions de gestió de tecnologies: ITILv4, ISO20000, COBIT, etc. (1 punt)

9.3. Criteris de desempat:

En el cas de tenir 2 o més aspirants amb un empat en el resultat final, els criteris de desempat seran els següents segons l'ordre establert:

1. Es considerarà la nota obtinguda en la prova d'avaluació competencial.
2. Si persisteix l'empat, es considerarà la nota obtinguda en la prova teòrica-pràctica.
3. Si persisteix l'empat, es prioritzarà la incorporació de dones.

10. Resolució del procés de selecció:

Un cop finalitzades les fases del sistema d'avaluació, es publicarà la llista provisional amb els resultats i es concedirà un termini de 2 dies hàbils, següents a la data de publicació de la llista, per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva dels resultats i es declararà superat el procés a la persona aspirant que obtingui la major puntuació, declarant-se així el procés resolt. No podrà declarar-se superat el procés a un número de persones superior al nombre de places convocades. De no existir cap persona aspirant que superi el procés, el procediment de selecció es declararà desert.

11. Sistema de contractació:

11.1. Documentació per a la contractació:

Les persones que hagin estat seleccionades hauran de presentar a l'Àrea d'Administració de Persones la documentació original dels requisits i mèrits acreditats i pertinents per a la seva contractació, en el termini i forma que li siguin comunicats, si l'empresa no disposa ja d'aquesta documentació.

El contracte es realitzarà amb l'empresa Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., pertanyent al grup TMB, tot i que, si escau per necessitats organitzatives i/o de col·laboració publico-corporativa, podrà realitzar tasques per a qualsevol empresa del grup TMB, sense que en cap cas aquesta prestació de serveis es pugui qualificar dins d'allò previst en l'article 43 ET.

11.2. Període de prova:

Després de la contractació inicial, les persones empleades hauran de superar el període de prova establert segons el tipus de contracte.

11.3. Horari:

Aquest lloc de feina té torns rotatius (servei 24x7).

11.4. Retribució:

El salari es regirà per la categoria Tècnic Agregat G.

(<https://transparencia.tmb.cat/ca/organitzacio-i-empleats/sistema-retributiu/dades-salarials>).

12. Protecció de dades de caràcter personal:

S'informa a les persones aspirants que l'empresa Transports de Barcelona S.A. realitzarà el tractament de les dades de caràcter personal facilitades mitjançant la inscripció, així com el de totes aquelles dades que es derivin de la documentació aportada o que es recullin al llarg del procés selectiu, en base a la política de protecció de dades de Transports Metropolitans de Barcelona i amb l'única finalitat de portar a terme la selecció de personal per als llocs de treball esmentats a l'apartat 2 de les bases de la convocatòria. Aquest tractament és necessari per a l'execució d'un contracte en què la persona interessada és part o per a l'aplicació a petició d'aquesta de mesures contractuals (art. 6.1.b RGPD).

Es poden exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades a través de l'enviament de la corresponent sol·licitud al compte dpd@tmb.cat. Per a més informació sobre l'activitat de tractament, pot accedir al següent enllaç: <https://www.tmb.cat/ca/registre-activitats-tractament-dades-personals>.

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud, l'aspirant autoritza el tractament de les dades personals que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per la resta de tramitació del procés selectiu, d'acord amb la legislació vigent. A més, accepta la cessió a tercers que puguin participar al procés selectiu com a col·laboradors o assessors externs del Tribunal qualificador sempre i quan siguin necessari per la realització de proves selectives, i limitat a aquelles dades que siguin estrictament necessàries per correcte i adequat desenvolupament de les proves.

Així mateix, Transports Metropolitans de Barcelona publicarà a la seva web les llistes de les persones aspirants admeses, excloses i de les persones seleccionades, identificades únicament amb els dígitos del seu document d'identitat que ocupin les posicions quarta, cinquena, sisena i setena, de tal forma que la persona pot consultar l'estat de la seva candidatura al llarg del procés de selecció.

Barcelona, 15 de novembre de 2024
La Directora de la Direcció d'Organització i Persones
Sra. Inés Nazaret Gonzalez Rosa

ANNEX I - DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS DE PARTICIPACIÓ ESTABLERTS A LA CONVOCATÒRIA 10003.

Sr./Sra.....,
amb DNI, aspirant a la convocatòria de selecció 10003
declara responsablement:

- Complir amb tots els requisits esmentats a l'apartat 3 de les bases de la convocatòria 10003, per cobrir un lloc de Tècnic/a d'Operació de Tecnologia de Negoci a Transports Metropolitans de Barcelona.

Així mateix, i en el supòsit de resultar la persona seleccionada per cobrir el lloc de treball convocat, aportaré tota la documentació necessària a Contractació per acreditar els esmentats requisits.

Signat:

Sr./Sra.:

Nom, cognoms i signatura

..... a de de 2024.

ANNEX II - TEMARI DE LA PROVA TEÒRICA-PRÀCTICA PER A LA CONVOCATÒRIA 10003 TÈCNIC/A D'OPERACIÓ DE TECNOLOGIA DE NEGOCI.

- Bloc A. Xarxes de comunicacions:
 - Xarxes MPLS.
 - Xarxes de transmissió PDH/SDH.
 - Xarxes WiFi.
 - Hardware de xarxa (routers, switchos, firewalls).
 - Configuració i anàlisi de xarxa.
 - Protocols de xarxa (IP, TCP, UDP, etc.).

- Bloc B. Sistemes corporatius de tecnologia:
 - Ràdio digital TETRA.
 - Sistemes de telefonia analògica i IP.
 - Sistemes de videovigilància.
 - Sistemes de megafonia i interfonia.
 - Sistemes operatius (Windows, Linux/Unix...)
 - Serveis de xarxa (DNS, DHCP, ...)

- Bloc C. Operació de telecomunicacions:
 - Monitorització i supervisió de xarxes i sistemes TIC.
 - Scripting en Bash, Python, PowerShell...
 - Eines d'automatització (Ansible, Puppet, etc.)
 - Bones pràctiques en la prestació de serveis de tecnologia: processos ITIL, DevOps, COBIT...
 - Troubleshooting, anàlisi i diagnòstic avançat de xarxes i sistemes TIC (Wireshark, tcpdump...)
 - Administració de sistemes.
 - Intel·ligència operacional. Explotació de dades dels sistemes TIC.

- Bloc D. Seguretat en les comunicacions:
 - Fonaments de ciberseguretat
 - Firewalls, VPN, IDS/IPS.
 - Anàlisi de logs i informació de seguretat informàtica i de comunicacions (syslog, SNMP...)
 - Pràctiques de seguretat i gestió d'incidents.
 - Normatives ISO27001, NIST/NIS2, ENS

ANNEX III - PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER A LA CONVOCATÒRIA 10003 TÈCNIC/A D'OPERACIÓ DE TECNOLOGIA DE NEGOCI.

- **Ajust a l'organització:** capacitat per conèixer i comprendre les característiques específiques de l'entorn de treball i actuar d'acord amb els principis que regeixen la seva actuació, assumint la missió i els valors de la institució com a propis, garantint la motivació, la disponibilitat i la identificació amb l'organització. Manifestar una actitud o predisposició positiva per desenvolupar la tasca professional en aquest entorn.
- **Autocontrol i estabilitat emocional:** capacitat per a controlar les reaccions emocionals i conductuals i mantenir un rol professional adequat davant de situacions de pressió ambientals o estrès.
- **Comunicació i orientació al client:** capacitat per escoltar empàtica i activament i transmetre un missatge de manera clara, concisa, entenedora i assertiva, emprant un llenguatge d'acord amb la situació i la persona destinatària, tant en l'atenció al client com en la interrelació dins de l'empresa.
- **Resolució de problemes i presa de decisions:** capacitat i habilitat per identificar i canalitzar els problemes relacionats amb la feina i buscar les alternatives de solució més eficaces en cada moment. Orientació cap a la millora constant.
- **Pensament analític i organització del propi temps:** capacitat d'entendre una situació, aïllant els seus diferents components, donant-li un ordre lògic i identificant factors crítics. Inclou organitzar les parts d'un problema o situació de forma sistemàtica, establint prioritats de forma racional. Capacitat per a optimitzar els recursos propis per a organitzar, prioritzar i executar una activitat, complint els objectius en temps i forma.