

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE PROCÉS DE SELECCIÓ, PER CONCURS-OPOSICIÓ, PER A LA COBERTURA, AMB CARACTER INDEFINIT, DE 1 PLAÇA DE RESPONSABLE UNITAT OPERACIÓ DE SISTEMES TECNOLÒGICS, PER TREBALLAR A L'ÀREA DE TECNOLOGIA (referència 10013)

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 1 plaça de Responsable Unitat Operació de Sistemes Tecnològics, amb categoria professional Tècnic Agregat J/Grup professional G03, per treballar a l'Àrea de Tecnologia.

2. Funcions del lloc de treball:

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, inclòs els equips de suport 24x7, 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 sobrevingudes, 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.

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) Informàtica, Industrial, Matemàtiques o 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 la següent experiència professional acreditada:

- Experiència professional de mínim 5 anys en coordinació i gestió de serveis TIC.
- Experiència professional de mínim 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.
- Experiència professional en gestió d'equips de persones: organització, prioritització, 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. A aquests efectes, no es considerarà vàlid la gestió d'equips de proveïdors externs.

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 figurei 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 registrarà 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. Proves 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 5 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 5 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 6 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 6 competències que es detallen a l'annex III. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 12 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 de concurs:

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

- Formació/certificacions en organització de TI i de les millors pràctiques en gestió de serveis i gestió de projectes (ITIL, ISO20000, COBIT, PMP, CSM, PSM...) (2 punts).
- Formació/certificacions en 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. (2 punts).
- Formació/certificacions en resolució de problemes complexos (CPS) (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 Transports 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. Retribució:

El salari es regirà per la categoria Tècnic Agregat J/ G03.

(<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 dígit 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 10013.

Sr./Sra.....,
amb DNI, aspirant a la convocatòria de selecció 10013
declara responsablement:

- Complir amb tots els requisits esmentats a l'apartat 3 de les bases de la convocatòria 10013, per cobrir un lloc de Responsable Unitat Operació de Sistemes Tecnològics 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 10013 TÈCNIC/A D'OPERACIÓ DE TECNOLOGIA DE NEGOCI.

- Gestió de serveis TIC: ITILv3, ITILv4, ISO20000, COBIT...
 - Principis i processos clau
 - Gestió d'incidents i peticions, problemes, canvis i serveis

- Eines de gestió de serveis TIC:
 - Ús de sistemes de seguiment de tiquets i plataformes de gestió de serveis
 - Reporting i anàlisi de mètriques i indicadors de rendiment

- Gestió de riscos:
 - Identificació i mitigació de riscos en projectes i operacions de serveis TIC

- Seguretat de la Informació:
 - Sistemes de Gestió de la Seguretat de la Informació (SGSI)
 - Compliment normatiu en l'àmbit de la seguretat TIC (ENS, ISO27000, RGPD, etc.)
 - Política de Ciberseguretat de TMB

- Tecnologies de la Informació i Comunicacions:
 - Coneixements tècnics rellevants per als serveis TIC de TMB
 - Tendències actuals en tecnologia

- Lideratge i gestió d'equips:
 - Habilitats de comunicació efectiva
 - Gestió de conflictes

ANNEX III - PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER A LA CONVOCATÒRIA 10013 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 gestió de conflictes:** capacitat i habilitat per identificar i canalitzar els problemes relacionats amb la feina i buscar les alternatives de solució més eficaces en cada moment. Capacitat per a generar solucions compartides i efectives, quan existeixen circumstàncies adverses o interessos contraposats.
- **Lideratge i orientació estratègica:** capacitat per dirigir equips de treball i aconseguir que les aportacions d'aquests contribueixin a la consecució de resultats per part de l'organització, tot gestionant el compromís de les persones de l'equip i generant adhesió a la cultura i valors organitzacionals. Capacitat per saber delegar i capacitat d'orientació estratègica envers l'organització, anticipant necessitats i analitzant els punt forts i febles de la mateixa, així com simulant nous escenaris d'actuació.
- **Planificació i organització:** capacitat per a establir una adequada seqüència d'activitats assignant els recursos disponibles per a la consecució dels objectius fixats.