

tot el personal

Avís número 87-111/2023

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 1 plaça de Responsable Unitat Control de la Prestació, amb categoria Tècnic/a Agregat J/Grup professional G03, per a la Unitat de Control de la Prestació, 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 de Control de la Prestació, i responsabilitzar-se de l'estratègia, execució i millora contínua dels processos de la prestació de serveis i de l'alineament d'aquests amb els diferents negocis i interessats de TMB.

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 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 de la mesura i la millora contínua dels processos de la prestació de serveis tecnològics i de l'alineament d'aquests amb la resta de processos d'aTec i TMB i amb els negocis, clients clau, usuaris i altres interessats:
 - 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 la gestió i millora contínua 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 control i alineament de la prestació dels serveis tecnològics, establir directrius i controlar l'activitat de la seva Unitat per garantir:
 - Que s'estableixen acords de nivell de servei amb els interessats i que aquests són mesurats i controlats
 - Que es manté la interlocució amb els Negocis, clients clau, usuaris i resta d'interessats en referència a l'estat dels serveis de tecnologia en producció i dels processos de la prestació de serveis durant tot el seu cicle de vida
 - Que els processos del seu àmbit 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 la resta de departaments d'aTec i altres àrees de TMB per aconseguir l'adequat plantejament i execució en referència als processos del seu àmbit.
 - 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 (Prevenició 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/o gestió de serveis TIC i dels seus processos de prestació/operació.
4. Experiència en gestió d'equips de persones: organització, prioritització i delegació de tasques; així com experiència en treball en equip i treballant fora de l'entorn d'*expertise*, en altres àrees funcionals.
5. Coneixement profund de l'organització de processos de TI i de les millors pràctiques en gestió de serveis (ITIL, ISO20000, COBIT...)
6. Coneixement de les diferents àrees organitzatives de TMB i de les necessitats tecnològiques d'aquestes
7. Coneixement dels processos i procediments administratius interns (TMB), així com externs.
8. Coneixement ampli i exhaustiu de la normativa i legislació vigent vinculada a l'àmbit de responsabilitat.

9. 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. 9920** 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 Control de la Prestació

- Gestió de serveis TIC: ITILv3, ITILv4, ISO20000, COBIT...
 - o Principis i processos clau
 - o Gestió d'incidents, problemes, canvis i serveis
 - o Disseny i millora contínua de serveis
- Fonaments i tècniques de mesura i avaluació del rendiment dels serveis TIC
- Gestió de riscos
 - o Identificació i mitigació de riscos en projectes i operacions de serveis TIC
- Modelat d'informació: quadres de comandament i presentació de resultats
- Comunicació i relacions interpersonals:
 - o Habilitats de comunicació efectiva
 - o Col·laboració interdepartamental
- Tecnologies de la Informació i Comunicacions:
 - o Coneixements tècnics rellevants per als serveis TIC de TMB
 - o Tendències actuals en tecnologia
- Seguretat de la Informació:
 - o Principis bàsics de seguretat
 - o Compliment normatiu i sistemes de gestió de seguretat TIC

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 febrer 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.