ANEXO VII – GRUPOS Y FUNCIONES PROFESIONALES

Grupo profesional 1: OPERARIOS Y ACTIVIDADES AUXILIARES

PROGRAMADOR JUNIOR
Descripción
Es la persona que sin experiencia previa en la función, está en periodo de formación y realiza trabajos auxiliares de programación.
Tareas
Dar soporte a los programadores en las tareas básicas de programación en coherencia con la formación que se recibe, siempre supervisado por un mentor.
Requerimientos
Titulación: Formación ciclo formativo de grado superior o universitario, o formación equivalente. Formación: Conocimientos básicos de lenguajes de programación. Idiomas: Inglés técnico.
Niveles
Nivel 1. En fase de aprendizaje de las tareas propias de la categoría. Máximo 12 meses de permanencia en la función.
Carrera Profesional
Programador Junior → *Programador*

OPERADOR
Descripción
Persona que monitoriza sistemas mediante consola u otras herramientas, asumiendo el primer nivel de resolución de incidencias, únicamente en base a procedimientos bien definidos, y escalando las incidencias a los técnicos de sistemas cuando sea preciso, usando para ello los conocimientos técnicos en las herramientas así como en la metodología usada en Operaciones.
Tareas
• Monitorización. • Resolución de incidencias detectadas por monitorización o notificadas por los diferentes canales de acceso. • Escalado de incidencias a soportes de segundo nivel. • Apertura de casos de estudios sobre incidencias recurrentes o graves. • Resolución de peticiones. • Ejecución de tareas procedimentadas y planificadas. • Ejecución de checklists.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada. Formación: Conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de operación. Experiencia: Experiencia en área tecnológica. Idiomas: Inglés técnico.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles
• **Nivel 1:** En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como responsable de turno o coordinación técnica.
Carrera Profesional
Operador → *Técnico de Explotación*

OPERADOR DE HELP DESK
Descripción
Tiene como misión prestar el primer nivel de atención, soporte y gestión a los usuarios o interlocutores informáticos externos aplicando los procedimientos y documentación disponible.
Tareas
• Recepción y emisión (a través de múltiples canales), seguimiento y solución de todas las incidencias/actividades relacionadas con el usuario/Interlocutor en base únicamente a procedimientos de actuación. • Ejecución de tareas programadas (checklist, peticiones y cambios, etc…), reporting, seguimiento y escalado de incidencias y peticiones en base únicamente a procedimientos de actuación. Se dispone de un nivel de escalado.
Requerimientos
Titulación: Formación grado Medio o formación equivalente o experiencia demostrada. **Formación:** Conocimientos básicos en informática. **Idiomas:** Inglés técnico.
Niveles
• **Nivel 1** En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. • **Nivel 2** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.
Carrera Profesional
Operador de Help Desk → Técnico de Help Desk

OPERARIO LOGISTICO
Descripción
Tiene como misión principal ejecutar tareas de recepción, almacenaje y distribución física del material, así como las gestiones derivadas de estas funciones en los sistemas establecidos, según procedimientos definidos.
Tareas
Recepción de todo el material recibido en el almacén implicado. **Ubicar** físicamente el material en las estancias acondicionadas para su almacenaje. **Distribuir** físicamente el material a los técnicos u otros almacenes. **Empaquetar y documentar** el material para su posterior expedición. **Ejecución de tareas programadas,** reparto de documentación recibida, albaranes de transportes, inventarios, etc.… **Gestión** de los movimientos de entradas y salidas en el sistema establecido.

cve: BOE-A-2014-639

Requerimientos
Titulación: Nivel de ESO, titulación equivalente o experiencia demostrada. **Formación:** Conocimientos ofimática a nivel de usuario. **Idiomas:**
Niveles
• Nivel 1: No aplica. • Nivel 2: Desarrolla con solvencia las tareas propias de la función. • Nivel 3: Además de desarrollar con solvencia las tareas propias de la función es susceptible de realizar otras tareas de más responsabilidad (coordinación, mentorización,…).
Carrera Profesional
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

TÉCNICO AUXILIAR
Descripción
Realiza tareas enfocadas a la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de instalación de hardware y software de equipamientos informático, electrónico, telecomunicaciones y electromecánico, en un entorno tecnológico cerrado o de cliente único o bien como auxiliar de un grupo de técnicos de servicio en entornos de grandes clientes como técnicos residentes.
Tareas
• Resolver las incidencias y/o ejecutar las intervenciones que le son asignadas, según planificación, llevando a cabo las actividades necesarias según protocolos y directrices de su responsable, hasta la finalización de las mismas, validadas por el cliente. • Reparación de equipos específicos del entorno o cliente asignado. • Instalación de equipos y software del entorno o cliente asignado. • Configuración de equipos y software del entorno o cliente asignado. • Comunicar a su responsable y/o al cliente las actividades realizadas sobre las incidencias / intervenciones asignadas. • Comunicar al Sistema de control de avisos toda la información relativa a las incidencias /intervenciones para su registro y posterior gestión. • Tareas de limpieza, montaje y desmontaje de equipos y máquinas. • Tareas repetitivas realizadas con procedimientos establecidos.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada. Inglés técnico.
Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. • **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función.
Carrera Profesional
Técnico auxiliar de servicio – Técnico de servicio

cve: BOE-A-2014-639

AUXILIAR
Descripción
Realiza tareas básicas de soporte a otras funciones administrativas y técnicas, siguiendo la normativa interna de la empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.
Tareas
• Realizar tareas básicas de apoyo.
Requerimientos
Titulación: Estudios primarios o titulación equivalente o experiencia equivalente. Formación: • Uso de equipos de oficina y comunicación. • Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet. • Conocimientos básicos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa.
Niveles
• **Nivel 1:** No aplica. • **Nivel 2:** Desarrolla con solvencia las tareas propias de la función.
Carrera Profesional
Auxiliar → Técnico Administrativo o Técnico Gestor de proyectos

Grupo profesional 2: TECNICOS C

PROGRAMADOR
Descripción
Es la persona que codifica y realiza pruebas unitarias de programas a partir de las especificaciones del diseño técnico, cumpliendo con la normativa y la metodología de desarrollo de los proyectos en que participe.
Tareas
Realizar tareas de programación y mantenimiento de programas. Preparar y realizar pruebas unitarias de cada uno de sus programas. Identificar y corregir errores y divergencias entre el funcionamiento real de sus programas y el funcionamiento esperado. Buscar soluciones optimas de programación y aplicarlas. Realizar las tareas de documentación de sus programas y de las pruebas realizadas y ayudar en las tareas administrativas del proyecto. Todas las tareas serán llevadas a cabo bajo la supervisión de la persona responsable asignada.
Requerimientos
Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o superior, formación equivalente o experiencia acreditada. Formación: Lenguajes de programación de las tecnologías de la Unidad / Área. Metodologías de desarrollo y técnicas de programación. Entorno tecnológico de trabajo y herramientas de desarrollo, pruebas y documentación. Idiomas: Inglés técnico.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles
Nivel 1 En fase de consolidación para desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Experiencia acreditada de 1 año. Permanencia máxima en este nivel de 3 años. Nivel 2 Desarrolla con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente. Nivel 3 Desarrolla con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como mentor, coordinación técnica... Mínimo 2 años en Nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Programador → *Analista Programador*

TECNICO DE EXPLOTACION
Descripción
Persona que resuelve las peticiones estándares, conocidas y documentadas procedentes del Cliente y/o de otros departamentos de la Compañía.
Tareas
• Atiende en tiempo y forma peticiones estándares del Cliente y/o de un grupo de Sistemas de la propia Compañía que estén perfectamente documentadas y delegadas a Explotación. • Atiende las incidencias en segundo nivel de los Servicios en los que tiene conocimiento funcional.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada. Formación: Conocimientos en sistemas operativos y redes. Conocimientos en procesos de Explotación de Sistemas. Experiencia: Experiencia en área tecnológica. Idiomas: Inglés técnico.
Niveles
• **Nivel 1:** En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como responsable de turno o coordinación técnica.
Carrera Profesional
Técnico de Explotación → *Administrador de sistemas*

TECNICO ESPECIALISTA DE HELP DESK
Descripción
Actúa como segundo nivel de resolución de todas aquellas incidencias/actividades que no hayan podido ser resueltas por el técnico de Soporte de Usuarios siguiendo los procedimientos definidos. Para ello se basará en su formación, conocimiento del negocio, procesos y plataformas tecnológicas.

cve: BOE-A-2014-639

Tareas

- Dar soporte al técnico de Soporte al Usuario, sirviendo como escalado para la resolución de las incidencias/actividades no procedimentadas.
- Generación y mantenimiento de los procedimientos de actuación en base a la investigación y desarrollo del proceso y la tecnología.
- Formación a los primeros niveles respecto a las variaciones de los procedimientos.
- Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario.

Requerimientos

Titulación:
Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:
Conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes.

Idiomas:
Inglés técnico.

Niveles

- **Nivel 1** En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.
- **Nivel 2** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función.
- **Nivel 3** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales como referente de turno.

Carrera Profesional

Técnico de Help Desk → *Supervisor de Help Desk*

TÉCNICO DE SERVICIO

Descripción

Realiza tareas enfocadas a la prestación del servicio de mantenimiento correctivo y preventivo de instalación de hardware y software de equipamientos informático, electrónico, telecomunicaciones y electromecánico, en un entorno tecnológico abierto o de multicliente.

Tareas

- Resolver las incidencias y/o ejecutar las intervenciones que le son asignadas, teniendo en cuenta las prioridades y urgencias, llevando a cabo las actividades necesarias hasta la finalización de las mismas, validadas por el usuario.
- Reparación de equipos en general.
- Instalación de equipos y software en general.
- Configuración de equipos y software en general.
- Comprobación y delimitación con su responsable de las intervenciones a realizar.
- Comunicar a su responsable y/o al usuario las actividades realizadas sobre las incidencias / intervenciones asignadas.
- Comunicar al Sistema de control de avisos toda la información relativa a las incidencias /intervenciones para su registro y posterior gestión. Proponer a su responsable ideas para mejorar los métodos de trabajo y la prestación de servicios a clientes.

Requerimientos

Titulación:
Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente, o experiencia demostrada.

Formación:
En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño.
Certificaciones profesionales en TIC.

Inglés técnico.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. • **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 3 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.
Carrera Profesional
Técnico de servicio – Técnico de soporte / Técnico de laboratorio

TECNICO DE SOPORTE
Descripción
Gestionar las incidencias y/o intervenciones, y como nivel de escalado especializado, asistir a la resolución de las mismas a petición de los técnicos de servicio.
Tareas
• Recepción de incidencias y/o intervenciones dadas de alta en el sistema de control de avisos. • Filtrar incidencias y/o intervenciones, resolviéndolas o bien cumplimentando aviso para su posterior tratamiento por los técnicos de servicio. • Recibir y resolver, dentro de su ámbito de especialización, las consultas que los técnicos de servicio puedan plantearles, guiándoles en las resolución de sus incidencias y/o intervenciones si fuese necesario. • Formación de los técnicos de servicio en las tecnologías TIC necesarias para el desempeño de sus tareas. • Elaboración de documentación técnica relacionada con las intervenciones en cliente.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada. **Formación:** En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño. Atención al cliente. **Idiomas:** Inglés técnico.
Niveles
• **Nivel 1:** En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función. • **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 3 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales (coordinación técnica,…..)
Carrera Profesional
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

TÉCNICO DE LABORATORIO
Descripción
Realizar tareas técnicas de mayor especialización relacionadas con el funcionamiento, mantenimiento, reparación y ensayos de equipos electrónicos en el ámbito de las TIC, para garantizar el cumplimiento de las especificaciones, normas y reglamentos pertinentes.

cve: BOE-A-2014-639

Tareas

- Reparación en Laboratorio de equipos, incluso a nivel de componentes.
- Elaboración de presupuestos y gestión de las garantías de los fabricantes de los equipos y de las reparaciones realizadas.
- Instalación y configuración de equipos y software.
- Efectuar el control técnico de la reparación de equipos electrónicos para garantizar su funcionamiento satisfactorio y el cumplimiento de las especificaciones, normas y reglamentos pertinentes.
- Comunicar al Sistema de control de avisos de toda la información relativa a las incidencias /intervenciones para su registro.
- Analizar y solucionar problemas a nivel técnico.
- Participar en la elaboración de informes técnicos de reparación y proponer mejoras de actuación y de procedimientos.
- Formación de los técnicos de servicio en las tecnologías TIC necesarias para el desempeño de sus tareas.

Requerimientos

Titulación:
Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada.

Formación:
En tecnologías TIC necesarias para llevar a cabo su desempeño.

Idiomas:
Inglés técnico.

Niveles

- **Nivel 1:** En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función.
- **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 3 años en la función.
- **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.

Carrera Profesional

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional.

TECNICO ADMINISTRATIVO

Descripción

Realiza tareas administrativas siguiendo la normativa interna de la empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.

Tareas

- Redactar, recepcionar, procesar, controlar y distribuir documentación y correspondencia.
- Archivar y tramitar expedientes.
- Registrar datos en sistema informáticos.
- Recepción y control de visitas.
- Ejecutar las tareas de los procesos administrativos específicos del departamento, como por ejemplo gestión de cargas, rutas, base de datos, reporting, arqueos, etc.…
- Establecimiento y atención de comunicaciones exteriores e interiores.

Requerimientos

Titulación:
Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente.

Formación:

- Uso de equipos de oficina y comunicación.
- Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet.
- Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa, a nivel de usuario.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 6 meses. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas administrativas complejas (nivel usuario avanzado en ofimática, idiomas, mentorización,….).
Carrera Profesional
Técnico Administrativo → *Asistente de dirección o Técnico especialista*

ASISTENTE DE DIRECCION
Descripción
Gestión del tiempo y tareas básicas del personal directivo con el que colabora, siguiendo la normativa interna de la empresa y las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas.
Tareas
• Gestionar la agenda: telefónica, contactos, viajes y reuniones. • Atender llamadas telefónicas. • Atender visitas. • Tramitar correspondencia. • Elaborar y recepcionar documentación. • Gestionar firmas. • Tramitar viajes y gastos. • Soporte al control del área.
Requerimientos
Titulación: Ciclo formativo de grado superior o titulación equivalente o experiencia equivalente. Formación: • Uso de equipos de oficina y comunicación. • Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet. • Conocimientos de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión administrativa, a nivel de usuario. • Conocimientos de protocolo institucional y corporativo. Idiomas: • Inglés avanzado (C1).
Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y asume la realización de tareas más complejas (criticidad, nivel organizativo, otros idiomas,…).
Carrera Profesional
Asistente de Dirección → *Técnico Especialista*

cve: BOE-A-2014-639

Grupo profesional 3: TECNICOS B

ANALISTA PROGRAMADOR
Descripción
Es la persona que realizando el rol de programador, participa en el diseño técnico con la elaboración de clases y/o cuadernos de carga en base al proyecto, cumpliendo con la normativa y la metodología de desarrollo de los proyectos en que participe.
Tareas
• Diseñar soluciones técnicas a partir de las especificaciones funcionales y técnicas del sistema. • Codificar módulos de programación complejos. • Preparar y realizar las pruebas de los módulos codificados, verificar que la codificación realizada por los programadores cumple con la normativa y estándares de programación de los proyectos en los que participen. • Desarrollar soluciones técnicas a los problemas y a las divergencias que surjan entre el funcionamiento real del programa que valida y el funcionamiento esperado. • Realizar las tareas de documentación técnica del proyecto cumpliendo con la normativa y la metodología de desarrollo de los proyectos en que participe. • Ayudar al grupo de programadores del proyecto en la búsqueda e implementación de soluciones y en la realización de pruebas.
Requerimientos
Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada. Formación: Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación. Metodología de diseño de sistemas. Metodologías de desarrollo y técnicas de programación. Lenguajes de programación de las tecnologías de la Unidad / Área. Idiomas: Inglés técnico.
Niveles
Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente. **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica,…. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Analista Programador → *Analista Orgánico/ Analista Funcional*

ANALISTA ORGÁNICO
Descripción
Es la persona que transforma las funciones y casos de uso en una documentación técnica para posteriormente ser codificada en base a un conjunto de diseño de clases o cuadernos de carga que también realiza este perfil.
Tareas
Diseña y detalla las soluciones definidas por el Analista funcional dentro de la arquitectura de sistemas definida por el Arquitecto de software. Documenta el resultado del diseño, aplicando las normas y estándares en vigor. Es responsable de que los resultados de la fase de diseño, previstos por el analista funcional, coincidan con el comportamiento del sistema.

cve: BOE-A-2014-639

Requerimientos
Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada. Formación: Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación. Metodología de diseño de sistemas. Metodologías de desarrollo y técnicas de programación. Lenguajes de programación de las tecnologías de la Unidad / Área. Idiomas: Inglés técnico.
Niveles
Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente. **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica,…. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Analista Orgánico → *Arquitecto de Software*

ANALISTA FUNCIONAL
Descripción
Es la persona que recoge los requerimientos de un cliente y en base a los mismos, es capaz de generar las especificaciones funcionales de una aplicación.
Tareas
• Colaborar en los estudios de viabilidad del proyecto. • Recoger requerimientos/necesidades del cliente. • Proponer soluciones y realizar el diseño lógico del sistema. • Elaborar prototipos funcionales. • Documentar el análisis funcional de acuerdo con las normas establecidas en la organización. • Es responsable de las pruebas integradas del sistema. • Desarrollar soluciones técnicas/funcionales a los problemas y divergencias. • Dar soporte al Jefe de proyecto en el seguimiento de las tareas, en la gestión de los cambios de requerimientos y en las estimaciones de esfuerzos.
Requerimientos
Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada. Formación: Entorno de trabajo y herramientas de diseño, desarrollo, pruebas y documentación. Metodología de análisis y desarrollo de trabajo. Herramientas para soporte de procesos de prueba. Idiomas: Inglés técnico.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles
Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente. **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales, como coordinación técnica,…. Se requiere una experiencia de 2 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Analista funcional → *Arquitecto de software*

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS
Descripción
Persona con responsabilidad en una o varias de las siguientes funciones: instalación, configuración, administración y mantenimiento (correctivo, preventivo y evolutivo) de infraestructuras IT con el soporte de un técnico de sistemas en caso necesario.
Tareas
Realizará mayoritariamente las tareas de: ● Resolución de incidencias de forma autónoma sin procedimientos. ● Ejecutar tareas técnicas sobre los sistemas gestionados encomendadas y coordinadas por un técnico de sistemas y/o el responsable de equipo. ● Efectuar intervenciones planificadas remotas o “in-situ”. ● Informar debidamente, tanto al Cliente como al equipo que se lo ha comunicado, el estado de la incidencia. ● Elaborar los procedimientos para Operaciones. ● Gestión de problemas. ● Escalados a fabricante. ● Nuevas instalaciones. ● Gestión e implantación de cambios. ● Realización de procedimientos, documentación de tareas susceptibles de ser traspasadas a otras categorías/familias. ● Integración técnica de nuevos servicios.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o Experiencia demostrada. Formación: Dominio en sistemas operativos y redes. Dominio en procesos de Explotación de Sistemas. Experiencia: Experiencia en su área tecnológica. Idiomas: Inglés a nivel técnico.
Niveles
● **Nivel 1**: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 18 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. ● **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en el nivel. ● **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.
Carrera Profesional
Administrador de sistemas → *Técnico de Sistemas y Comunicaciones*

cve: BOE-A-2014-639

TECNICO DE SISTEMAS/ COMUNICACIONES

Descripción

Persona con responsabilidad final en una o varias de las siguientes funciones: instalación, configuración, administración y mantenimiento (correctivo, preventivo y evolutivo) de infraestructuras IT.

Tareas

Realizará mayoritariamente las tareas de:

- Último nivel de resolución de incidencia.
- Ejecución de tareas sin supervisión técnica.
- Escalado para los operadores y administradores de sistemas.
- Gestión de problemas.
- Gestión de capacidad.
- Gestión de configuración.
- Escalados a fabricante.
- Nuevas instalaciones que requieran amplios conocimientos técnicos.
- Gestión de cambios complejos.
- Realización de procedimientos, documentación de tareas susceptibles de ser traspasadas a otras funciones.
- Integración técnica de nuevos servicios.

Requerimientos

Titulación:
Formación universitaria, ciclo superior o formación equivalente o Experiencia demostrada.

Formación:
Dominio en sistemas operativos y redes.
Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.

Experiencia:
Amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas:
Inglés a nivel técnico.

Niveles

- **Nivel 1**: En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 18 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación.
- **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en el nivel.
- **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades, como coordinación técnica.

Carrera Profesional

Técnico de Sistemas/Comunicaciones → *Arquitecto de Sistemas*

cve: BOE-A-2014-639

TECNICO DE PRODUCTO
Descripción
Conoce en profundidad uno o más productos y es capaz de parametrizarlo para adaptarlo a los requerimientos del cliente y dar soluciones a sus necesidades/problemas.
Tareas
– Toma de requerimientos de las necesidades del cliente, valoración de la solución y parametrización del producto a implantar. – Aplicación de métodos estándar para identificar soluciones alternativas. – Liderar la implantación del producto en los proyectos. – Formación de otros consultores y del equipo de proyecto. – Documentación a clientes. – Participar en actividades comerciales. – Gestión de cambios del proyecto. – Reporte a clientes durante todas las fases del proyecto. – Realizar las pruebas de integración o validar que se han ejecutado. – Identificar oportunidades de negocio en cliente. – Colaborar en la preparación de ofertas y pliego de condiciones.
Requerimientos Titulación: Titulación Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada. Formación: Conocimientos en uno o más de los productos estándar del mercado. Idiomas: Inglés Nivel 1: Equivalente B2. Nivel 2: Equivalente B2. Nivel 3: Equivalente C1.
Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. • **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Técnico de Producto → *Consultor de Negocio*

TECNICO DE PREVENTA
Descripción
Es la persona responsable del diseño y composición de las ofertas comerciales. Participa en la labor de venta aportando conocimiento técnico.
Tareas
• Elaborar ofertas viables y acordes con las necesidades del cliente. • Desarrollar propuestas de solución personalizadas basadas en los requerimientos del cliente, los elementos del portfolio y en modelos de solución estandarizados. • Desarrollar propuestas de solución competitivas según los estándares y actores del mercado. • Dar soporte técnico-comercial sobre los requerimientos de la oferta y las soluciones. • Apoyo técnico al equipo comercial en la acción de venta.

cve: BOE-A-2014-639

Requerimientos
Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente. Formación: ● Formación técnica/certificaciones en las áreas de conocimiento implicadas. ● Conocimiento de los elementos del portfolio de las áreas de conocimiento implicadas. ● Formación financiera generalista. ● Idiomas: Inglés técnico.
Niveles
Experiencia y tiempo medio de permanencia: ● Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo 1 año. ● Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2. ● Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir responsabilidades adicionales (ofertas de gran envergadura, grandes clientes, clientes críticos,…).
Carrera Profesional
Técnico de Preventa → *Gestor comercial*

TECNICO GESTION DE PROYECTOS
Descripción
Realiza tareas técnico-administrativas de oficina técnica de proyectos, dando soporte al responsable de proyecto, siguiendo la normativa interna de la empresa y cumpliendo las políticas de confidencialidad y seguridad establecidas en el marco de los proyectos a realizar.
Tareas
● Realización y Seguimiento de tareas delegadas por el responsable de proyecto. ● Asistencia en la elaboración y actualización del plan del proyecto, así como la coordinación de los subproyectos a su cargo. ● Estimar y programar en alto nivel las etapas de los proyectos y su interacción con otros planes. ● Monitorizar y controlar las actividades de los proyectos con indicadores de costo, tiempo y calidad del proyecto para su reporte al responsable de proyecto. ● Ejecutar los procedimientos de control de calidad y en las tareas asignadas deberá actualizar los riesgos asociados y reportar la evolución de las mismas según el plan de comunicación. ● Elaboración de cualquier documentación relativa al proyecto (presentaciones, actas de reuniones,…). ● Soporte administrativo y tecnológico en las herramientas de proyectos. ● Gestionar las actividades asignadas de los proyectos con los recursos disponibles. ● Registrar los nuevos elementos en las diferentes bases de datos para su posterior explotación. ● Ejecutar las tareas de los procesos administrativos específicos del departamento, como por ejemplo gestión de cargas, rutas, base de datos, reporting, arqueos, etc.. ● Redactar, recepcionar, procesar, controlar y distribuir documentación y correspondencia. ● Organización de cualquier otro soporte requerido por el Responsable de Proyecto.
Requerimientos
Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o titulación equivalente o experiencia equivalente. Formación: ● Formación básica en gestión de proyectos. ● Uso de equipos de oficina y comunicación. ● Conocimiento a nivel usuario de ofimática e Internet. ● Conocimientos amplios de los programas y equipos informáticos específicos de la gestión de proyectos, a nivel de usuario.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 6 meses. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas administrativas complejas (nivel usuario avanzado en ofimática, idiomas, mentorización,…).
Carrera Profesional
Técnico Gestion de proyectos → *Responsable de Proyecto*

TECNICO ESPECIALISTA EN GESTION
Descripción
Desarrolla tareas técnicas de soporte especializado, dentro de su área de conocimiento, a la dirección y administración de la empresa.
Tareas
• Definir, controlar y ejecutar procesos técnicos. • Dar soporte al equipo directivo. • Asesorar en su ámbito de especialización a otros departamentos. • Analizar datos y realizar estudios técnicos. • Elaborar documentación técnica. • Responsabilidad de gestiones ante otras empresas y/o entes públicos o privados.
Requerimientos
Titulación: Ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente. Formación: • Conocimientos técnicos, administrativos, normativos y legislativos en su área de especialización. • Conocimiento de usuario avanzado de ofimática e internet. • Conocimientos de usuario avanzado de metodologías, programas y equipos informáticos específicos del área de especialización. Idiomas: Inglés a nivel técnico.
Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas técnicas complejas (tutorización, coordinación técnica, tareas ad hoc, desarrollar nuevos procedimientos y metodologías,….).
Carrera Profesional
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

cve: BOE-A-2014-639

Grupo profesional 4: TECNICOS A

ARQUITECTO SOFTWARE
Descripción
Es la persona que recoge los requerimientos/necesidades no funcionales del cliente y concibe la arquitectura técnica que dará cabida a los mismos.
Tareas
• Liderazgo técnico del proyecto. • Recoger requerimientos/necesidades no funcionales del cliente (rendimiento, escalabilidad, seguridad…) • Definición de la arquitectura técnica del sistema, vista física, vista lógica, seguridad. • Garantizar la coherencia entre los nuevos diseños y las soluciones preexistentes. • Responsable de la selección del software de base, bases de datos, sistemas operativos, hardware, frameworks. • Preparar y realizar las pruebas integradas del sistema, tanto funcionales como de rendimiento. • Diseñar soluciones técnicas a los problemas y divergencias. • Planificar y realizar el seguimiento de las tareas, gestionar los cambios de requerimientos no funcionales. • Responsable de la documentación técnica del proyecto.
Requerimientos
Titulación: Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada. Formación: Conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC. Sólidos conocimientos en: – Ingeniería de software. – Focalización de conceptos lógicos y técnicos. – Procesos y Metodología de análisis y desarrollo de trabajo. – Herramientas de diseño. – Plataformas de soporte y desarrollo. – Desarrollo de aplicaciones, Herramientas y Lenguajes de programación. Idiomas: Inglés nivel medio (B2-C1).
Niveles
Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años. **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 3 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente. **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Se requiere una experiencia de 4 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

cve: BOE-A-2014-639

ARQUITECTO DE SISTEMAS/COMUNICACIONES

Descripción

Persona con responsabilidad final en el diseño de conceptos de arquitectura de sistemas de Información (SI), teniendo en cuenta la operatividad técnica y la relación precio/rendimiento de la solución. Desarrollo evolutivo de soluciones ya implantadas.

Tareas

Realizará mayoritariamente las tareas de:

- Selección e integración de productos de Hardware y Software relativos a sistemas de gestión de fichero, rutinas de seguridad, medidas de backup, infraestrucutras de Mainframe, topología de red y arquitectura de Datacenter.
- Toma de requerimientos para el diseño de soluciones.
- Diseño de soluciones complejas a prueba de fallos.
- Desarrollo de sistemas y estándares de seguridad.
- Análisis de arquitecturas existentes y desarrollo de arquitecturas objetivo.
- Estimación y cálculo económico en tiempo/costes dentro del diseño de la solución.
- Soporte, si aplica en la venta consultiva.
- Manejo de conceptos complejos y especialista en uno o varios de ellos.
- Liderazgo y coordinacion funcional de empleados asignados a un proyecto.
- Liderazgo de proyectos técnicos y big deals en un contexto nacional/internacional.
- Formación interna, desarrollo de personal técnico.
- Generación de planes de pruebas, aceptación de la solución para garantizar la robustez, operatividad de la misma.
- Presentación de las soluciones diseñadas.

Requerimientos

Titulación:
Universitaria o formación equivalente, o bien, experiencia acreditada.

Formación:
Dominio en sistemas de información.
Dominio en procesos de Explotación de Sistemas.
Conocimientos amplios de las tendencias tecnológicas del mercado de las TIC.
Sólidos conocimientos en:

- Ingeniería de sistemas/comunicaciones.
- Focalización de conceptos lógicos y técnicos.
- Procesos y Metodología de análisis y desarrollo de trabajo.
- Herramientas de diseño.
- Plataformas de soporte y desarrollo.

Experiencia:
Amplia experiencia en su área tecnológica.

Idiomas:
Inglés nivel medio (B2-C1).

Niveles

- **Nivel 1:** Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función, con una duración máxima en este nivel de 4 años.
- **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Se requiere una experiencia de 3 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente.
- **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Se requiere una experiencia de 4 años en el Nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional

Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

cve: BOE-A-2014-639

Grupo profesional 5: CONSULTORES Y COMERCIALES

CONSULTOR DE TECNOLOGIA
Descripción
Persona que conoce en profundidad una tecnología y es capaz de guiar al cliente en su aplicación.
Tareas
– Toma de requerimientos de las necesidades del cliente (interno o externo). – Valoración con el cliente de las alternativas existentes desde un punto de vista de arquitectura tecnológica. – Diseño de la solución. – Mantener la relación con los proveedores de tecnología (internos o externos) para seguir la evolución de la misma. – Formación de otros consultores y del equipo de proyecto. – Documentación a clientes. – Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones. – Participar en actividades comerciales. – Desarrollo de políticas, normas y procedimientos. – Auditorias de cumplimiento normativo.
Requerimientos
Titulación: Titulación Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada. Formación: Conocimientos en una o varias tecnologías estándar del mercado. Idiomas: Inglés avanzado, C1-C2.
Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. • **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Consultor de Tecnología → *Consultor de Negocio*

CONSULTOR DE NEGOCIO
Descripción
Persona que conoce uno o más sectores de negocio y es capaz de diseñar soluciones a los problemas de los clientes desde diferentes enfoques: organizativo, procesos de negocio, sistemas de información.
Tareas
– Lidera la implantación de las soluciones de su área de negocio. – Toma de requerimientos de las necesidades del cliente. – Diseño y supervisión de la implantación de soluciones optimizando los recursos y procesos implicados. – Participar en actividades comerciales. – Preparar, presentar y defender ante el cliente las soluciones. – Identificación de nuevas oportunidades de negocio en los clientes. – Documentación a clientes. – Integrador de diferentes soluciones en las distintas áreas de negocio del cliente. – Colaborar en la preparación de las ofertas y pliego de condiciones.

cve: BOE-A-2014-639

Requerimientos
Titulación: Universitaria o equivalente con acreditación técnica específica adicional, o experiencia demostrada. Experiencia inicial: 5 años de experiencia en su campo de especialización o experiencia funcional en el área de negocio o en una función de dirección operacional. Formación: Conocimientos en uno o más de los mercados de consultoría, y en uno o más sectores de negocio. Idiomas: Nivel 1: Equivalente B2. Nivel 2: Equivalente B2. Nivel 3: Equivalente C1.
Niveles
● **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. ● **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente. ● **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 4 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

GESTOR COMERCIAL
Descripción
Es la persona responsable de la relación comercial con los clientes, para asegurar el mantenimiento del negocio existente y/o la generación de nuevo negocio en las cuentas asignadas.
Tareas
En relación al negocio existente asignado: ● Mantenerlo y expandirlo. ● Realización de presupuestos y gestión de contratos. ● Estudiar la satisfacción del cliente en línea con toda su estrategia y gestionar incidencias, escalados y las revisiones del nivel de servicio. En relación a negocio nuevo en las cuentas asignadas: ● Buscar, identificar y generar nuevas oportunidades de negocio. Ampliar la relación comercial y crecer consistentemente en el negocio rentable, en una base plurianual. ● Realizar la gestión comercial hasta el cierre de la oferta: – Liderar el proyecto de venta y las negociaciones. – Analizar las demandas específicas del cliente y traducir las ventajas de la solución en propuestas de valor para el cliente, en colaboración con el resto del área comercial y/o producción, cuando sea necesario. ● Desarrollar y asegurar la ejecución de un plan de negocio rentable para cada una de las cuentas asignadas. ● Liderar e implementar la venta consultiva acercando a una posición estratégica los elementos del portfolio. Y en general: ● Seguimiento y/o gestión de los objetivos financieros y no financieros atribuidos a la gestión comercial: pedidos, ingresos, facturación, margen de beneficio y satisfacción del cliente. ● Actualización de la información en las herramientas comerciales según los procesos y normativas comerciales vigentes.
Requerimientos
Titulación: Formación ciclo formativo de grado medio o superior, titulación equivalente o experiencia equivalente. Formación: ● Formación técnica y financiera generalista. ● Conocimiento de los elementos básicos del portfolio. ● Conocimientos en técnicas de negociación, asertividad, presentación en público y escucha activa. ● Idiomas: Inglés a nivel avanzado.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles
Experiencia y tiempo medio de permanencia: • Nivel 1: Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo 1 año. • Nivel 2: Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2. • Nivel 3: Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función y es susceptible de asumir responsabilidades de mayor nivel (grandes clientes y cuentas, criticidad,…).
Carrera Profesional
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

Grupo profesional 6: MANDOS INTERMEDIOS B

SUPERVISOR DE HELP DESK
Descripción
Actúa como supervisor del servicio, gestionando los medios disponibles para garantizar la prestación del mismo dentro de los parámetros de servicio establecidos. No tiene responsabilidad jerárquica sobre las personas que conforman el equipo.
Tareas
• Gestión del funcionamiento de los servicios de Soporte a Usuarios dentro de los parámetros de servicio establecidos • Asignación de recursos a las actividades a desarrollar o priorizándolas. • Formación a los componentes de los servicios de Soporte a Usuarios respecto a las variaciones de los servicios. • Resolución de actuaciones complejas asociadas con el soporte al usuario, y excepcionalmente, podrá realizar atención al usuario. • Puede intervenir/monitorizar las llamadas de servicio recibidas por los técnicos de soporte, en base a la normativa establecida.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o formación equivalente o experiencia demostrada. **Formación:** Conocimientos en el área tecnológica, los procesos y/o del negocio de los clientes. **Idiomas:** Inglés técnico.
Niveles
• **Nivel 1:** En fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. Máximo 12 meses en la función de los cuales los 6 primeros meses corresponde al de período de adaptación. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Cambio de nivel 2 a 3 con un mínimo de 2 años en la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir ciertas responsabilidades adicionales.
Carrera Profesional
Posibilidad de salto a otro itinerario profesional

cve: BOE-A-2014-639

RESPONSABLE DE EQUIPO
Descripción
Responsable de la gestión funcional de un equipo de trabajo, con la finalidad de cumplir los objetivos asignados y en base a las normas y procedimientos establecidos.
Tareas
– Gestión funcional de los recursos humanos y gestión de los recursos materiales asignados. – Distribución, asignación y supervisión de las tareas entre el personal del equipo. – Identificar necesidades de recursos y escalarlas. – Confección y planificación de calendarios según necesidades del servicio. – Seguimiento de los objetivos asignados, reporte de los resultados y necesidades detectadas. – Atención y Resolución de conflictos, escalando en caso necesario. – Proponer soluciones, mejoras, etc....de forma proactiva con la finalidad de alcanzar los objetivos asignados y/o mejorar los procedimientos.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada. Formación: Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal Idiomas: Inglés a nivel técnico.
Niveles
Experiencia y tiempo medio de permanencia: ● **Nivel 1:** Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función. ● **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente. ● **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de gestionar equipos más complejos (dispersión geográfica, número de personas del equipo, número de clientes, criticidad, turnicidad,…). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Responsable de Equipo → *Responsable de Proyecto o Responsable de Servicio Producción*

RESPONSABLE DE FUNCION
Descripción
Responsable directo y único de una función específica, teniendo a su cargo los recursos necesarios, incluyendo a un equipo reducido de personas y reportando a su superior jerárquico.
Tareas
● Definición, seguimiento y control de los objetivos aplicables a su ámbito de actuación. ● Gestionar las personas y recursos asignados. ● Analizar los resultados y aplicar medidas correctivas cuando corresponda. ● Dar soporte funcional a la línea de management. ● Gestión y resolución de conflictos.

cve: BOE-A-2014-639

Requerimientos
Titulación: Universitaria o equivalente, o experiencia equivalente demostrable. Formación: • Conocimientos de gestión de equipos humanos y liderazgo. • Conocimientos de especialización en función/ámbito de actuación. • Conocimientos de los programas y equipos informáticos específicos para el desarrollo de la función, a nivel de usuario avanzado. Idiomas: Inglés avanzado (C1 o equivalente).
Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y de aprendizaje de las tareas propias de la función. Tiempo máximo de permanencia en el nivel, 12 meses. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas propias de la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas propias de la función, y es susceptible de realizar tareas técnicas complejas (tutorización, coordinación funcional, tareas o proyectos ad hoc, desarrollar nuevos procedimientos y metodologías,…). Para cambiar de nivel 2 al 3 se precisan un mínimo de 2 años en la función.
Carrera Profesional
Responsable de función → *Responsable de Área*

Grupo profesional 7: MANDOS INTERMEDIOS A

RESPONSABLE DE PROYECTOS
Descripción
Responsable de la planificación, gestión, coordinación e implantación de Proyectos, con la finalidad de cumplir los objetivos asignados y con los compromisos de plazos, calidad y presupuesto, aplicando para ello la metodología corporativa.
Tareas
• Elaborar y/o validar la definición de alcance del Proyecto. • Valorar el coste de la implantación del proyecto en la fase de oferta. • Realizar el plan de proyecto (Plan de Comunicación, Plan de Recursos, Plan de Calidad, Plan de Riesgos,.....) en función de la complejidad/envergadura del Proyecto. • Elaborar el calendario del proyecto en todas sus fases. • Seguimiento y reporting del avance del proyecto tanto a cliente como internamente. • Gestionar los recursos necesarios para la implantación del proyecto. • Coordinar las acciones/tareas del proyecto. • Realizar el control económico del proyecto. • Gestionar los riesgos, resolución de problemas/desviaciones y escalar en caso necesario. • Generar la documentación y validar los entregables (informes, programas, ...) establecidos en la metodología corporativa en gestión de proyectos.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente o Experiencia demostrada. **Formación:** • Conocimiento en metodología de Gestión de proyectos. • Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal. • Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC. **Idiomas:** Inglés a nivel técnico.

cve: BOE-A-2014-639

Niveles

- **Nivel 1:** Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de proyectos sencillos.
- **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en Nivel 1 o experiencia equivalente.
- **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir la gestión de proyectos de mayor complejidad y envergadura (cliente, impacto en el negocio, importe económico del proyecto,…). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.

Carrera Profesional

Responsable de Proyecto → *Responsable de Servicio cliente o Responsable de Área*

RESPONSABLE DE SERVICIO AL CLIENTE

Descripción

Responsable de la prestación de un servicio genérico a varios clientes o de diversos servicios a un cliente determinado, utilizando metodología específica de gestión de servicios TIC.

Tareas

- Planificar y controlar la entrega de los servicios en términos de tiempo, calidad y resultado económico.
- Implementación y Seguimiento de los Acuerdos de Nivel Servicio (ANS) y de los indicadores clave de rendimiento (KPI's).
- Comunicación regular con los clientes y con las unidades que producen los servicios.
- Gestión del reporting de servicio interno y externo.
- Gestión con el cliente de las unidades de facturación del servicio prestado dentro del marco operativo acordado.
- Coordinación y planificación de las previsiones de resultado económico de los contratos en vigor, en colaboración con la función comercial que corresponda (ingresos) y con las unidades que producen los servicios (costes).
- Seguimiento y control de la globalidad de los costes de producción referidos a los servicios acordados por los contratos en vigor.
- Identificar medidas para aumentar la eficiencia de los servicios.
- Identificar necesidades y oportunidades de nuevo negocio en el cliente.

Requerimientos

Titulación:

- Estudios universitarios o titulación equivalente o experiencia equivalente demostrable.

Formación:

- Gestión de clientes.
- Conocimientos económico/financieros.
- Técnicas de negociación, de comunicación y gestión de conflictos.
- Conocimientos en entornos TIC y metodología corporativa en gestión de servicios.

Idiomas:

- Inglés avanzado (C1).

Niveles

- **Nivel 1:** No aplica.
- **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función.
- **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función.

Carrera Profesional

Responsable de Servicio/Cliente → *Responsable de área*

cve: BOE-A-2014-639

RESPONSABLE DE SERVICIO DE PRODUCCIÓN
Descripción
Responsable de la planificación, gestión y coordinación de servicios (mantenimiento de proyectos,….), con la finalidad de cumplir los objetivos asignados y con los compromisos de plazos, calidad y presupuesto, aplicando la metodología corporativa.
Tareas
• Implantar las métricas (variables de medición) necesarias para efectuar el seguimiento de los indicadores clave de rendimiento del servicio (KPI's). • Participar en la valoración del coste de la prestación del servicio en la fase de oferta. • Realizar el plan de desarrollo del servicio (Plan de Procesos, Plan de Recursos, Plan de Calidad, Plan de Riesgos, Plan de reporting,...) en función de la complejidad/envergadura del servicio. • Seguimiento y reporting de la prestación del servicio tanto a cliente como internamente. • Gestionar los recursos necesarios para la prestación del servicio. • Coordinar las diferentes actividades del servicio. • Realizar el control económico del servicio. • Gestionar los riesgos, resolución de problemas/desviaciones y escalar en caso necesario. • Generar la documentación y validar los informes establecidos en la metodología corporativa en gestión de servicios.
Requerimientos
Titulación: Formación de Ciclo Superior, Medio o equivalente, o bien Experiencia demostrada. **Formación:** • Conocimiento en metodología de Gestión de servicios. • Gestión de equipos, liderazgo, comunicación interpersonal. • Conocimientos técnicos/funcionales en área TIC. **Idiomas:** Inglés a nivel técnico.
Niveles
• **Nivel 1:** Fase de formación y aprendizaje de las tareas propias de la función o bien, gestión de servicios sencillos. • **Nivel 2**: Desarrollar con solvencia las tareas de la función. Mínimo 2 años en el Nivel 1 o experiencia equivalente. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función, y es susceptible de asumir la gestión de servicios de mayor complejidad y envergadura (cliente, impacto en el negocio, importe económico del servicio o cuenta,…). Cambio de nivel 2 al 3 con un mínimo de 2 años en el nivel 2 o experiencia equivalente.
Carrera Profesional
Responsable de Servicio de producción → *Responsable de Servicio cliente o Responsable de Área*

RESPONSABLE DE ÁREA
Descripción
Responsable directo y/o jerárquico sobre un conjunto de personas y/o recursos económicos y/o materiales, asignados a un área funcional o de negocio, reportando a su superior jerárquico que será un Director/a.
Tareas
• Seguimiento y control de la consecución de los objetivos del área. • Desarrollo integral del área. • Gestión integral de los recursos del área. • Dimensionamiento de los recursos necesarios. • Trasmitir e implantar dentro del área la cultura, valores, objetivos, estrategias y políticas corporativas, establecidas por la dirección. • Gestión y seguimiento del presupuesto del área si fuese necesario. • Actuar en representación de la empresa frente a terceros, en asuntos relacionados con su área funcional o de negocio.

cve: BOE-A-2014-639

Requerimientos
Titulación: • Estudios universitarios o titulación equivalente, con acreditación técnica o funcional específica adicional si fuese necesario, y/o experiencia equivalente demostrable. **Formación:** • Conocimientos técnicos, económicos y/o financieros relacionados con el área. • Técnicas de negociación, comunicación y gestión de conflictos. • Gestión organizativa en entornos TIC o del área funcional. • Gestión de equipos humanos y liderazgo. **Idiomas:** Inglés avanzado (C1 o equivalente).
Niveles
• **Nivel 1:** No aplica. • **Nivel 2:** Desarrollar con solvencia las tareas de la función. • **Nivel 3:** Desarrollar con excelencia las tareas de la función y es susceptible de asumir la gestión de áreas de mayor complejidad y envergadura.
Carrera Profesional
Responsable de Área → *Dirección.*

cve: BOE-A-2014-639