



Junta de Andalucía

Consejería de la Presidencia, Administración
Pública e Interior
Agencia Digital de Andalucía

Marco de definición de puestos TIC de la Agencia Digital de Andalucía



Hoja de Control del Documento

Información del Documento			
Título	Marco de definición de puestos TIC de la Agencia Digital de Andalucía		
Nombre del fichero	Marco_definicion_puestosTIC_ADA_v2.doc		
Versión	2.0		
Elaborado por	Juan Sarrión Aurora Hermosilla Gabriel A. de la Cuesta	Fecha Elaboración	14/06/2021
Aprobado por	Grupo RPT	Fecha Aprobación	Junio-2021
Confidencialidad			

Control de Versiones			
Versión	Descripción de los cambios	Elaborado por	Fecha Elaboración
1.0	Elaboración inicial del documento	Juan Sarrión	11/01-16/04/2021
2.0	Elaboración de documento definitivo y explicación de metodología y controles de calidad	Juan Sarrión Aurora Hermosilla Gabriel A. de la Cuesta	17/04 -14/06/2021

Lista de Distribución	
Apellidos, Nombre	Cargo / Función
Grupo de trabajo RPT (Aurora Hermosilla, Gabriel A. de la Cuesta, Olga Moyano, Rosario Deaño, Ana Ceballos y Juan Sarrión)	



Contenido

0	Introducción.....	5
1	Marco europeo de competencias TIC.....	7
2.1	Dimensión 1: Dominios	8
2.2	Dimensión 2: 41 e-Competencias	9
2.3	Dimensión 3: Niveles de dominio de las e-Competencias	19
2.4	Visión general del marco e-CF	21
2	Perfiles de profesionales TIC en la Unión Europea.....	22
	FAMILIA DE PERFILES DE GESTIÓN TÉCNICA.....	26
	Gestor de Aseguramiento de la Calidad. (QUALITY ASSURANCE MANAGER)	26
	Gestor de Ciberseguridad (CYBER SECURITY MANAGER)	27
	Gestor de Proyecto (PROJECT MANAGER)	28
	Gestor de Servicios (SERVICE MANAGER)	29
	FAMILIA DE PERFILES DE DISEÑO.....	30
	Analista de Negocio (BUSINESS ANALYST)	30
	Analista de Sistemas (SYSTEMS ANALYST)	31
	Arquitecto de Sistemas (SYSTEMS ARCHITECT)	32
	Arquitecto Empresarial (ENTERPRISE ARCHITECT).....	33
	Diseñador de soluciones (SOLUTIONS DESIGNER)	34
	Especialista de Datos (DATA SPECIALIST)	35
	FAMILIA DE PERFILES DE DESARROLLO.....	36
	Desarrollador (DEVELOPER).....	36
	Especialista en Medios Digitales (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)	37
	Especialista en Pruebas (TEST SPECIALIST).....	38
	FAMILIA DE PERFILES DE OPERACIÓN Y SERVICIO.....	39
	Administrador de Datos (DATA ADMINISTRATOR).....	39
	Administrador de Sistemas (SYSTEMS ADMINISTRATOR)	40
	Especialista en Redes (NETWORK SPECIALIST).....	41
	Servicio de Soporte (SERVICE SUPPORT).....	42
	Especialista Técnico (TECHNICAL SPECIALIST).....	43
	FAMILIA DE PERFILES DE SOPORTE	44
	Consultor Digital (DIGITAL CONSULTANT)	44
	Especialista en Ciberseguridad (CYBER SECURITY SPECIALIST)	45



Gestor de Cuentas (ACCOUNT MANAGER)	46
Formador Digital (DIGITAL EDUCATOR)	47
FAMILIA DE PERFILES DE MEJORA DE PROCESOS	48
Líder en Transformación Digital (DIGITAL TRANSFORMATION LEADER)	48
Product Owner	49
Scrum Master	50
Experto en DevOps (DEVOPS EXPERT)	51
FAMILIA DE PERFILES DE NEGOCIO	52
Gestor de Información de Negocio (BUSINESS INFORMATION MANAGER)	52
Responsable de Sistemas de Información (CIO)	53
Gestor de Operaciones TIC (ICT OPERATIONS MANAGER)	54
Científico de Datos (DATA SCIENTIST)	55
3 Perfiles de profesionales TIC en la Junta de Andalucía	56
3.1 Descripción de la ficha para catalogar los perfiles propuestos	56
3.2 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía	57
3.3 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía vs Perfiles TIC Unión Europea	60
3.4 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía vs Puestos existentes en la Junta de Andalucía	63
3.5 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía	65
3.5.1 Jefe de servicio	66
3.5.2 Gabinete estratégico	67
3.5.3 Departamento técnico	68
3.5.4 Gestión servicios tecnológicos	69
3.5.5 Gestión proyectos	70
4.1.1 Asesoría técnica	71
4.1.2 Especialista digital	72
4.1.3 Ayudante Técnico	73
4.1.4 Auxiliar técnico	74
4.2 Controles de calidad y coherencia del método utilizado	75



0 Introducción

El mundo está viviendo una transformación global sin precedentes que ha generado cambios en la economía, en los negocios, en los gobiernos y, por supuesto, en la sociedad. Desde hace varios años, e indiscutiblemente ante la crisis del COVID-19, el avance y la adopción de nuevas tecnologías ha acelerado exponencialmente este proceso, asistiendo de esta manera a la creación de un nuevo paradigma social basado en las capacidades y oportunidades digitales.

El Gobierno de la Junta de Andalucía afronta en consecuencia el desafío de hacer realidad la transformación digital de Andalucía y, en especial, de su Administración autonómica, hacia un modelo sostenible basado en el conocimiento y la innovación bajo los principios de gobierno abierto, reduciendo a su vez la brecha digital. Las tecnologías de la información y la comunicación constituyen el instrumento clave para desarrollar las actuaciones para la transformación digital.

Por todo ello, mediante la disposición adicional vigesimosegunda de la Ley 3/2020, de 28 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2021, se crea la Agencia Digital de Andalucía con personalidad jurídica pública diferenciada.

La Agencia Digital de Andalucía supone una gran oportunidad y presenta un gran potencial para la transformación digital de Andalucía, la racionalización en la prestación de servicios, la gestión de los recursos tecnológicos y su sostenibilidad económica.

La Agencia tiene como fines la definición y ejecución de los instrumentos de tecnologías de la información, telecomunicaciones, ciberseguridad y gobierno abierto y su estrategia digital en el ámbito de la Administración General, Administración educativa y de Justicia.

Centrándonos en concreto en la definición de los puestos de trabajo de la Agencia, según el artículo 14.3.h) de los estatutos de la Agencia, aprobados en el Decreto 128/2021, de 30 de marzo, le corresponde a la Dirección Gerencia *“Formular y elevar al Consejo Rector la propuesta de relación de puestos de trabajo.”*

El presente documento constituye un planteamiento teórico en base al cual se recomienda realizar esta propuesta de RPT. En él se presenta un marco de referencia de los tipos de puestos del área de Tecnología de la Información y Comunicación (en adelante TIC) que se van a asignar a la Agencia Digital de Andalucía. Este modelo se basa en un estudio de las competencias y perfiles profesionales homologados por la Unión Europea para el personal del ámbito TIC, recogido en la norma UNE-EN-16234-1:2021. Se analiza la situación actual existente en la Relación de Puestos de Trabajo (en adelante RPT) de la Junta de Andalucía y se realiza una primera correspondencia de la definición de los tipos de puestos de ésta con los estándares europeos.



Como resultado de este estudio se obtiene un catálogo de nueve perfiles teóricos para los profesionales TIC de la Junta de Andalucía, el cual representa un modelo basado en el europeo y ajustado a la realidad actual de la Administración Autonómica.

En el documento se han definido las siguientes secciones:

- Marco europeo de competencias TIC.
- Perfiles de profesionales TIC en la Unión Europea.
- Perfiles de profesionales TIC en la Junta de Andalucía.



1 Marco europeo de competencias TIC

El objetivo principal de este trabajo es la definición de unos perfiles o tipos de puestos para los profesionales del área TIC de la Junta de Andalucía, donde para cada uno de ellos aparezcan de forma clara y coherente, las tareas y las competencias para afrontar de forma adecuada los trabajos necesarios y relacionados tanto en los proyectos de prestación de servicios públicos digitales como en los procesos de transformación digital en los que está inmersa la administración andaluza. Una de las vías para avanzar en esta línea es el uso de estándares internacionales sobre competencias de los profesionales TIC, y en este contexto resulta de especial interés el Marco europeo e-Competencias (e-CF), norma UNE-EN 16234-1 de marzo de 2021.

El estándar e-CF ofrece un conjunto de 41 e-Competencias relativas a profesionales TIC organizadas en 5 áreas o dominios usando un lenguaje común para competencias, habilidades, conocimiento y niveles de competencia. Además de la definición de puestos de trabajo se puede usar para facilitar la toma de decisiones sobre la selección, calificación y la contratación de candidatos, programas educativos, así como el desarrollo profesional de los profesionales TIC.

Conviene aclarar algunos conceptos sobre la competencia. Se trata de una “capacidad demostrada” para aplicar conocimientos, habilidades y actitudes para lograr resultados observables; conocimiento es la recopilación de hechos que pueden utilizarse en un campo de estudio; habilidad es la capacidad de llevar a cabo tareas de gestión o técnicas; y actitud se refiere a la capacidad de integrar conocimientos y destrezas y aplicarlas al contexto.

La competencia tiene que ver con el cómo se ejerce una función y no con en qué consiste la función, es un concepto duradero independiente a los cambios que va sufriendo la tecnología, los trabajos y la terminología en el ámbito de las TIC. Una competencia puede formar parte de un rol o puesto profesional, pero no puede usarse como sustituto de una denominación profesional en sí mismo. Una competencia tampoco debe de ser confundida con un proceso o un concepto tecnológico, como pudiera ser Blockchain o Big Data, que representan tecnologías en evolución, y en el contexto podrían ser integradas como ejemplos de conocimientos y destrezas.

Se distinguen cuatro dimensiones en la definición de una e-Competencia, que representan los diferentes niveles de organización, de pautas de trabajo y de capacidades profesionales:

- Dimensión 1: 5 áreas o dominios de e-Competencia, derivadas de los procesos que se desarrollan en las organizaciones en TIC (PLANIFICAR, DESARROLLAR, OPERAR, FACILITAR y GESTIONAR).
- Dimensión 2: un conjunto de e-Competencias de referencia para cada área, con una descripción genérica de cada una sumando un total de 41 e-Competencia.



- Dimensión 3: se asignan los niveles de dominio específicos (desde e-1 a e-5) a cada e-Competencia.
- Dimensión 4: proporciona ejemplos de conocimientos y habilidades para cada e-Competencia. Se proporcionan para añadir valor y contexto y no pretenden ser exhaustivos, sino únicamente una inspiración y orientación

El Marco está orientado para su uso en distintos ámbitos:

- las organizaciones prestadoras de servicios TIC, usuarias de TIC y proveedoras de productos TIC;
- los profesionales TIC, los directivos y los departamentos de recursos humanos,
- las entidades educativas y de formación;
- los agentes sociales (organizaciones empresariales y sindicales), entidades profesionales, organismos de acreditación, validación y evaluación;
- los analistas de mercado y los reguladores;
- y otras organizaciones y partes interesadas del sector público y privado.

Aunque el modelo de e-Competencia se desarrolla en cuatro dimensiones se van a analizar solamente tres de ellas que son las necesarias para elaborar la propuesta de RPT. La cuarta dimensión sería posterior a la generación de la RPT ya que serviría para definir los conocimientos y habilidades que deberían tenerse en cuenta al ocupar los puestos (oferta de empleo público y concurso de traslados) y al establecer los itinerarios formativos necesarios para mantener al día los conocimientos técnicos para el óptimo desempeño (planes de formación).

2.1 Dimensión 1: Dominios

Desde la perspectiva de la organización las e-Competencias están agrupadas en las 5 áreas o dominios de actividad:

- A. PLANIFICAR (capacidades relativas a concebir, decidir, diseñar y configurar productos, servicios, acciones y políticas).



- B. DESARROLLAR (capacidades relativas a desarrollar e implementar productos, servicios y soluciones).
- C. OPERAR (capacidades relativas a suministrar, soportar y mantener productos, servicios y soluciones).
- D. FACILITAR (capacidades relativas a producir las condiciones y elementos adecuados para construir, operar y gestionar sistemas TIC).
- E. GESTIONAR (capacidades relativas a la administración cotidiana y de mejora en la organización).

La asignación de una determinada e-Competencia a un proceso específico, como PLANIFICAR o GESTIONAR, no es una ciencia exacta. La principal función de esta dimensión es servir como punto de entrada y exploración de las e-Competencias en las Dimensiones 2,3 y 4.

2.2 Dimensión 2: 41 e-Competencias

Esta dimensión abarca un conjunto de e-Competencias de referencia para cada área. Cada e-Competencia está definida por un título y una descripción genérica. Se han identificado 41 e-Competencias.

Las e-Competencias definidas no son exhaustivas, sin embargo, proporcionan una orientación básica, clara y rigurosa para las organizaciones que necesitan tomar decisiones sobre contrataciones, planes de carrera, formación, evaluación, etc.; y también para que los responsables en las organizaciones comprendan las necesidades competenciales.

A continuación, se muestra cada una de estas 41 e-competencias y su descripción agrupadas según las áreas a las que corresponden.

A. PLANIFICAR

A.1 Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio

Anticipa los requisitos de negocio a largo plazo, influye en la mejora de la eficiencia y la efectividad de los procesos organizativos. Determina el modelo de los SI y la arquitectura de la organización manteniendo la coherencia con la política de la organización y garantizando un entorno seguro. Reconoce los riesgos potenciales y los requisitos de negocio para asegurar la resistencia en la alineación de los sistemas y servicios a la estrategia empresarial. Toma decisiones estratégicas de política de SI para la organización, incluyendo estrategias de abastecimiento.

A.2. Gestión de niveles de servicio



Define, valida y establece los acuerdos de nivel de servicio (ANS) pertinentes y los contratos asociados correspondientes a los servicios ofrecidos. Negocia los niveles de rendimiento de los servicios tomando en consideración las necesidades y capacidades de las partes implicadas y de la compañía.

A.3. Desarrollo de planes de negocio

Aborda el diseño y la estructura de un plan de negocio o de producto que incluya la identificación de enfoques alternativos, así como propuestas para el retorno de la inversión. Tomar en consideración los modelos de aprovisionamiento posibles y aplicables. Presenta análisis de costes y beneficios, así como los argumentos razonados en que se basa la estrategia seleccionada. Garantiza la conformidad con las estrategias tecnológicas y de gestión de riesgo empresarial. Comunica y convence del plan de negocio a las partes interesadas relevantes, tomando en consideración los intereses políticos, financieros y organizativos.

A.4. Planificación de producto/servicio

Analiza y define el estado actual y el objetivo. Estima la rentabilidad, puntos de riesgo, oportunidades, fortalezas y debilidades, con un enfoque crítico. Crea planes estructurados; establece escalas de tiempo e hitos, asegurando la optimización de actividades y recursos. Gestiona la cartera de servicios y las solicitudes de cambio. Define la cantidad de entrega y proporciona una descripción general de los requisitos de documentación adicionales. Especifica el manejo correcto de los productos de acuerdo con la legislación vigente.

A.5. Diseño de arquitecturas

Define, detalla, actualiza y pone en marcha una aproximación formal para implementar las soluciones necesarias para el desarrollo y la explotación de la arquitectura de SI, teniendo en cuenta los requisitos de los negocios, la gestión y la infraestructura de datos e información. Identifica los requisitos de cambio y los componentes involucrados: hardware, software, aplicaciones, procesos, servicios, plataforma de información y tecnología. Tiene en cuenta la interoperabilidad, reversibilidad, escalabilidad, usabilidad, accesibilidad y seguridad, incluida la necesidad de tener en cuenta el desarrollo y la gestión de la vulnerabilidad dentro de las tecnologías existentes y emergentes. Mantiene la alineación entre la evolución del negocio y los desarrollos y servicios tecnológicos para garantizar la capacidad de las soluciones de TI según ANS.

A.6. Diseño de aplicaciones informáticas

Analiza, especifica, actualiza y pone en marcha un modelo para el despliegue de aplicaciones coherentes con la política de SI y las necesidades de usuarios y clientes. Selecciona las opciones técnicas apropiadas para el diseño de la aplicación, optimizando el equilibrio entre costes y calidad.



Diseña estructuras de datos y desarrolla los modelos de estructura del sistema de acuerdo con los resultados del análisis realizado mediante lenguajes de modelado. Garantiza que todos los aspectos tengan en cuenta la interoperabilidad, usabilidad, accesibilidad y la seguridad. Identifica un marco de referencia común para validar los modelos con usuarios representativos, basado en modelos de desarrollo (por ejemplo, aproximación iterativa).

A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas

Investiga las últimas novedades tecnológicas de las TIC para determinar cómo evolucionan las tecnologías. Fomenta y explora las fuentes internas y externas (incluyendo, por ejemplo, actividades de investigación, patentes, actividades de puesta en marcha, comunidades digitales) de ideas y oportunidades innovadoras. Diseña soluciones innovadoras para la adopción o la integración de tecnologías existentes o nuevas, y/o ideas en productos, aplicaciones o servicios existentes, o para la creación de otros nuevos.

A.8. Gestión de la sostenibilidad

Calcula el impacto de las soluciones TIC en términos de responsabilidad ecológica, incluido el consumo de energía, el tratamiento de residuos y la política medioambiental. Analiza las perspectivas y el impacto en la sostenibilidad social y financiera de los proyectos, promociones, servicios y operaciones de las TIC. Asesora a empresas y a interesados en las TIC sobre opciones sostenibles que sean coherentes con la estrategia empresarial. Aplica una política de compras y ventas de TIC que cumple con la responsabilidad medioambiental.

A.9. Innovación

Diseña soluciones creativas para la prestación de nuevos conceptos, nuevas ideas, productos o servicios. Implementa formas de pensar nuevas y abiertas para imaginar la explotación de los avances tecnológicos para hacer frente a las necesidades empresariales y de la sociedad o líneas de investigación.

A.10. Experiencia de usuario

Reconoce y aplica los principios básicos de la interacción persona-ordenador para crear productos y servicios digitales intuitivos, fáciles de usar, seguros y eficientes. Entiende las necesidades y los objetivos de los usuarios, aplica la comprensión del comportamiento del usuario para desarrollar opciones y funciones alternativas, así como del producto digital, para crear una experiencia de usuario fluida.

B. DESARROLLAR



B.1. Desarrollo de aplicaciones informáticas

Interpreta el diseño de una aplicación para desarrollarla adecuadamente conforme a las necesidades del cliente. Adapta soluciones existentes, como, por ejemplo, la migración de una aplicación a otro sistema operativo. Codifica, depura, prueba, documenta y comunica durante las etapas de desarrollo del producto. Selecciona las alternativas técnicas apropiadas para un desarrollo, como reutilización, mejora o reconfiguración de componentes existentes. Optimiza la eficiencia, el coste y la calidad. Validar los resultados con los representantes de los usuarios, integrando e implantando la solución en su totalidad.

B.2. Integración de componentes

Integra equipamientos y/o programas informáticos, o subsistemas de componentes, en un sistema ya existente o en uno nuevo. Respeta los procesos y procedimientos establecidos, como la gestión de la configuración y el mantenimiento de paquetes. Tiene en cuenta la compatibilidad de los módulos existentes y los nuevos para garantizar la integridad del sistema, su interoperabilidad y la seguridad de la información. Verifica y probar la capacidad y el rendimiento del sistema, así como documentar las integraciones exitosas.

B.3. Pruebas

Elabora y ejecuta procedimientos de prueba sistemáticos para los sistemas informáticos o los requisitos de usabilidad del cliente, con el propósito de cumplir con las especificaciones de diseño. Garantiza que los nuevos componentes o sistemas, así como los actualizados, funcionan según lo previsto. Garantiza la compatibilidad con las normas internas, externas, nacionales e internacionales; incluyendo las normas de salud, de seguridad, de usabilidad, de rendimiento, de fiabilidad y de compatibilidad. Elabora documentos e informes que demuestren el cumplimiento con exigencias de certificación.

B.4. Despliegue de soluciones

Efectúa, sobre la base de normas generales de prácticas predefinidas, las intervenciones planificadas necesarias para implantar soluciones y servicios, incluyendo la instalación, securización, la actualización o la puesta fuera de Servicio. Configura el equipamiento informático, los programas informáticos o la red de datos para garantizar la interoperabilidad de los componentes del sistema y depurar cualquier incompatibilidad o fallo (daño) Involucrar recursos especializados adicionales si es necesario, como proveedores de red externos. Entrega de manera formal una solución totalmente operativa a la gestión de los usuarios TIC y completar la documentación con todas las informaciones pertinentes, incluyendo los destinatarios de los equipos, los parámetros de configuración y los datos de rendimiento.



B.5. Elaboración de documentación

Elabora documentos integrando la información y manteniendo el cumplimiento de los requisitos pertinentes. Selecciona el estilo y el formato adecuado determinando el tipo de medio y la forma de presentación de la documentación. Crea plantillas para los sistemas de gestión de documentos. Garantiza que la documentación cumpla con las necesidades técnicas y de procesos de desarrollo de aplicaciones TIC de los clientes y que los documentos existentes sean válidos y estén actualizados. Proporciona apoyo para el desarrollo de documentos interactivos.

B.6. Ingeniería de sistemas TIC

Construye las redes/conexiones de red, componentes e interfaces necesarias. Sigue una metodología sistemática para analizar y diseñar plataformas o soluciones de infraestructura para la nube, IoT y otras tecnologías para satisfacer los requisitos comerciales y técnicos. Construye modelos de estructura de sistemas y dirige el comportamiento de los sistemas para integrar dispositivos físicos, redes, componentes de hardware y/o software. Garantiza la seguridad de la información, la protección de los datos y la eficiencia energética. Realiza pruebas para asegurar que se cumplan los requisitos.

C. OPERAR

C.1. Atención al usuario

Atiende las peticiones e incidencias de los usuarios, registrando la información relevante. Asegura la resolución o escala los incidentes y optimiza el rendimiento del sistema de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) predefinidos. Comprende cómo supervisar la resolución [de una petición o incidencia] y la satisfacción percibida con la misma por parte del cliente.

C.2. Soporte técnico de cambios

Evalúa, implementa y guía la evolución de una solución TIC evaluando los cambios y su impacto. Garantiza un control eficaz y planificado de las modificaciones de programas o equipamientos informáticos para evitar múltiples actualizaciones que creen resultados impredecibles. Reduce al máximo las incidencias por la realización de cambios y sigue los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos. Garantiza que se tengan en cuenta y se cumplan los procedimientos de seguridad de la información.

C.3. Prestación de Servicios



Garantiza la prestación de servicios de acuerdo con los acuerdos de nivel de servicio (ANS) establecidos. Adopta medidas proactivas para garantizar la estabilidad y seguridad de las aplicaciones y de las infraestructuras TIC para evitar posibles interrupciones en el servicio, de acuerdo con la planificación de la capacidad y con la seguridad de la información. Actualiza la base de datos de documentos operacionales y registra todos los incidentes del servicio. Mantiene las herramientas de supervisión y gestión (por ejemplo, ficheros de secuencias de comandos, procedimientos). Mantiene los servicios de los SI. Gestiona todos los aspectos de la disponibilidad del servicio.

C.4. Gestión de incidencias

Gestiona el ciclo de vida de los incidentes y problemas. Identifica y resuelve el origen de las incidencias. Adopta un enfoque proactivo para evitar las incidencias TIC o identificar su origen. Implementa un sistema de conocimiento basado en la repetición de errores comunes. Resuelve o escala incidencias. Optimiza el rendimiento de los sistemas o de sus componentes.

C.5. Gestión de sistemas

Monitoriza y controla los servicios informáticos, los sistemas físicos y el hardware subyacente. Gestiona el hardware, las aplicaciones, redes, servidores, recursos virtuales y otros sistemas técnicos. Garantiza una administración actualizada de los recursos, los usuarios y las autenticaciones. Gestiona los dispositivos con enfoque BYOD, mejorando la productividad y flexibilidad del usuario, evitando las pérdidas de datos y aumentando la seguridad de los datos.

D. FACILITAR

D.1. Desarrollo de la estrategia de seguridad de la información

Define y hace aplicable una estrategia, una esfera de actuación y una cultura organizativas formales para mantener la seguridad de la información contra amenazas externas e internas. Analiza la estrategia empresarial y tecnológica considerando las tendencias en el panorama de las amenazas para anticipar potenciales vulnerabilidades y los requisitos de mitigación de riesgos. Sigue las expectativas legales, regulatorias y sociales en relación con la seguridad de servicios y datos sensibles. Da la base para la Gestión de la Seguridad de la Información, incluyendo la identificación y responsabilidad de roles. Utiliza normas definidas para crear objetivos en cuanto a integridad y disponibilidad de la información, y privacidad de datos.

D.2. Desarrollo de la estrategia de calidad TIC



Define, mejora y refina una estrategia formal para satisfacer las expectativas del cliente y mejorar el rendimiento de negocio (balance entre coste y riesgos). Identifica procesos críticos que repercuten sobre el servicio dado y el rendimiento del producto para la definición del sistema de gestión de calidad TIC. Usa normas definidas para formular objetivos para la calidad de la gestión del servicio, del producto, de los datos y del proceso. Identifica responsabilidades para la gestión de la calidad TIC.

D.3. Provisión de educación y formación

Define e implementa la política de formación TIC para responder a las lagunas y necesidades competenciales de la organización. Las incorpora en los planes internos de desarrollo del personal como herramienta para facilitar el desarrollo profesional. Estructura, organiza y programa los planes de formación y evalúa la calidad de la formación a través de un proceso de retroalimentación e implementa la mejora continua. Adapta los planes de formación para responder a los cambios en la demanda.

D.4. Compras

Aplica un procedimiento consistente de adquisición, incluyendo el despliegue de los siguientes subprocesos: especificación de requerimientos; identificación de proveedores; análisis de propuestas; evaluación del cumplimiento medioambiental y de eficiencia energética de los productos; proveedores y sus procesos; negociación contractual; selección de proveedores y adjudicación de contratos. Se asegura de que todo el proceso de adquisición es adecuado para los objetivos fijados, cumple con los requisitos legales y aporta valor a la organización.

D.5. Desarrollo comercial

Establece un proceso sistemático para las ventas y el marketing de los productos y servicios de la organización incluyendo distribuidores de valor añadido (VAR), en su caso; incluyendo la comprensión de las necesidades del cliente, previsión de ventas, evaluación de expectativas y estrategias de negociación. Desarrolla propuestas técnicas que satisfagan los requerimientos de la solución del cliente y lanza ofertas competitivas alineadas con la capacidad de ejecución de la organización.

D.6. Marketing digital

Entiende los principios fundamentales del marketing digital. Distingue entre el enfoque tradicional y el digital. Evalúa el rango de canales disponibles. Evalúa la efectividad de los varios enfoques y aplica rigurosas técnicas de medición. Planifica una estrategia coherente usando los medios disponibles más efectivos. Entiende los problemas de protección de datos y privacidad que implica la implementación de la estrategia de marketing.



D.7. Ciencia y análisis de datos

Utiliza y aplica técnicas de análisis de datos como son la minería de datos, el aprendizaje automático y el análisis prescriptivo y predictivo para aplicar conocimiento basado en los datos para abordar los retos y oportunidades de la organización. Identifica, extrae e integra datos heterogéneos procedentes de una amplia gama de fuentes, respetando los aspectos éticos y garantizando el cumplimiento normativo sobre protección de datos. Evalúa los datos existentes e identifica nuevos requisitos de datos, incluyendo a las redes sociales y a los datos abiertos para el beneficio de la organización.

D.8. Gestión de contratos

Aporta y negocia contratos de acuerdo con los procesos de la organización. Garantiza que los contratos y entregables se proporcionan a tiempo, cumplen las normas de calidad, y satisfacen los requisitos de conformidad. Se ocupa de las no conformidades, escala los asuntos significativos, dirige los planes de recuperación y, si es necesario, rectifica los contratos. Mantiene la integridad del presupuesto. Evalúa y se ocupa del cumplimiento por parte de los proveedores de las normativas en materia legal, de seguridad e higiene en el trabajo, y de seguridad integral. Establece y mantiene las relaciones y una comunicación regular con los proveedores.

D.9. Desarrollo del personal

Determina las competencias individuales y colectivas, identificando las necesidades y carencias. Examina las opciones de formación y desarrollo, y selecciona las metodologías más apropiadas teniendo en cuenta las necesidades a nivel individual, de los proyectos y de la empresa. Orienta y/o asesora individualmente y por equipos para responder a sus necesidades de formación.

D.10. Gestión de la información y el conocimiento

Identifica la información y el conocimiento relevantes para la organización y desarrolla procesos y estructuras para gestionarlos. Crea las estructuras de información que permitan el aprovechamiento, la optimización, y la compartición de la información. Comprende cuáles son las herramientas apropiadas que deben implementarse para crear, extraer, mantener, actualizar y difundir el conocimiento de la organización con el fin de sacar provecho de los activos de información.

D.11. Identificación de necesidades

Escucha activamente a los clientes internos y externos, para formular y clarificar sus necesidades. Gestiona las relaciones con todas las partes interesadas para asegurarse de la consonancia de la solución con los requisitos de la empresa. Propone diferentes soluciones (por ejemplo, desarrollo propio o de compra), mediante la realización de análisis contextuales que favorezcan el diseño de



sistemas centrados en el usuario. Asesora al cliente en la elección de la solución apropiada. Defiende con entusiasmo la solución elegida en el proceso de su implementación o configuración.

E. GESTIONAR

E.1. Elaboración de previsiones

Interpreta las necesidades del mercado y evalúa la aceptación de los productos o servicios por parte del mismo. Evalúa el potencial de la organización para poder cumplir con la producción prevista y con los requisitos de calidad. Aplica las métricas pertinentes para permitir la toma de decisiones adecuada para el desarrollo de las funciones de producción, marketing, ventas y distribución.

E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos

Implementa planes para un programa de cambio. Planifica, dirige y gestiona un proyecto o una cartera de proyectos o servicios TIC, para garantizar la coordinación y la gestión de las interdependencias. Organiza proyectos para desarrollar o implementar nuevos procesos, definidos interna o externamente, para satisfacer las necesidades de la empresa. Define las actividades, las responsabilidades, los hitos críticos, los recursos, las destrezas necesarias, las interfaces y los presupuestos, optimiza los costes y el tiempo, minimiza las ineficiencias y procura conseguir una alta calidad. Desarrolla planes de contingencia para hacer frente a las posibles incidencias de implementación. Entrega los proyectos a tiempo, conformes al presupuesto y a los requisitos originales, teniendo en cuenta las circunstancias cambiantes. Elabora y mantiene documentos para facilitar el seguimiento de la evolución del proyecto.

E.3. Gestión de riesgos

Implementa la gestión de riesgos en los sistemas de información, a través de la política y los procedimientos definidos de gestión de riesgos de la empresa. Evalúa los riesgos incurridos por las actividades de la organización, incluyendo los ligados a recursos web, en la nube y de movilidad. Documenta los riesgos potenciales y los planes de contingencia.

E.4 Gestión de relaciones

Establece relaciones profesionales positivas en un entorno con diversas partes interesadas, favoreciendo la colaboración entre equipos multidisciplinares. Mantiene una comunicación regular con compañeros, clientes, socios y proveedores, mostrando empatía con sus diferentes contextos y perspectivas. Garantiza que las necesidades, preocupaciones o quejas de las diferentes partes interesadas se entienden y se tratan de conformidad con la política de la organización.



E.5. Mejora de procesos

Mide la eficacia de los enfoques de los procesos TIC existentes o nuevos (en cascada, Agile, DevOps etc.). Diseña e implementa cambios de proceso o tecnología que respaldan a la organización a través de un proceso de aprendizaje continuo. Evalúa y trata los riesgos genérica inherentes al cambio de proceso.

E.6. Gestión de la calidad informática

Implementa la política de calidad de las TIC para mantener y mejorar las prestaciones de servicios y productos. Planifica y define los indicadores de gestión de la calidad con respecto a la estrategia informática. Revisa las medidas de calidad y recomienda mejoras para influir en la mejora continua de la calidad.

E.7. Gestión del cambio en las organizaciones

Evalúa las implicaciones de la transformación digital, de las potenciales interrupciones de los servicios digitales y de los cambios. Define los requisitos y cuantifica los beneficios para el negocio. Gestiona los cambios teniendo en cuenta las cuestiones estructurales y culturales. Mantiene la continuidad del negocio y de los procesos durante el cambio, supervisando el impacto, tomando las medidas correctivas necesarias y perfeccionando el planteamiento.

E.8. Gestión de la seguridad de la información

Gestiona la política de seguridad de la información y los sistemas teniendo en cuenta amenazas de naturaleza técnica, humana, organizacional y otras amenazas importantes, de acuerdo con la estrategia informática y de negocio, reflejando la cultura de riesgo de la organización. Implementa y gestiona los recursos operativos y especializados (por ejemplo, forenses, el conocimiento de las amenazas y la detección de intrusiones) necesarios para garantizar la capacidad para gestionar los incidentes de seguridad, y hace recomendaciones para la mejora continua de la política y estrategia de seguridad.

E.9. Gobernanza de sistemas de información

Define, implementa y controla la gestión de los sistemas y servicios de información, así como de los datos, en consonancia con los imperativos del negocio. Tiene en cuenta todos los parámetros internos y externos, como la legislación y el cumplimiento de las normas de la industria, para influir en la gestión de riesgos y la asignación de recursos para lograr un beneficio empresarial equilibrado.



2.3 Dimensión 3: Niveles de dominio de las e-Competencias

En la dimensión 3 se asignan para cada una de las e-Competencias los valores posibles, desde e-1 a e-5, que miden el dominio que se tiene sobre ella.

El nivel de e-Competencia se describe según el grado de autonomía, complejidad y comportamiento observable, donde según el estándar:

- La autonomía: capacidad de actuar sin influencia o control externo.
- La complejidad: riqueza de circunstancias que conforman un contexto, cuanto mayor sea la estabilidad menor es su complejidad. Oscila entre situaciones “estructuradas-predecible” y situaciones “no estructuradas- impredecibles”.
- El comportamiento: expresar el resultado observable de las actitudes. Oscila entre la “capacidad de aplicar” y “la capacidad de predecir”.

Los 5 niveles de e-Competencia se podrían definir de forma general de la siguiente forma:

- E-5. Responsabilidad general y obligación de rendir cuentas. Reconocido dentro y fuera de la organización por la aplicación de soluciones innovadoras y por su concepción del futuro utilizando pensamiento y conocimiento excepcionales y de vanguardia.
- E-4. Amplio alcance de responsabilidades desplegando capacidades especializadas de integración en entornos complejos; completa responsabilidad para el desarrollo estratégico de personal, trabajando en situaciones no familiares e impredecibles.
- E-3. Respetado por sus métodos innovadores y su iniciativa en áreas técnicas o de negocio específicas; proporciona liderazgo y toma la responsabilidad del rendimiento y desarrollo del equipo en entornos impredecibles.
- E-2. Opera con capacidad e independencia en un ámbito específico delimitado y puede supervisar a otros en este entorno; elabora modelos conceptuales y abstractos usando el pensamiento creativo; usa conocimientos teóricos y destrezas prácticas para resolver problemas complejos en contextos predecibles y ocasionalmente impredecibles.
- E-1. Capaz de aplicar conocimientos y habilidades para resolver problemas simples; responsable de sus propias acciones; opera en un entorno estable.



No todas las e-Competencias se vinculan con los 5 posibles niveles de dominio, en general depende de si la competencia es más de tipo operacional (más asociada a niveles de dominio bajos) o, en el otro extremo, de tipo estratégico/directivo (más asociada a niveles de dominio altos). El cuadro resumen de las e-Competencias del e-CF mostrado más adelante refleja una importante característica de las áreas en que se agrupan, y es que los niveles no están repartidos homogéneamente entre las áreas, ya que por ejemplo PLANIFICAR y FACILITAR agrupan e-Competencias sobre todo de nivel estratégico (e-4, e-5), mientras que DESARROLLAR y OPERAR agrupan e-Competencias más de nivel operativo (e-1, e-2).

De acuerdo con lo anterior, la siguiente tabla muestra el reparto de aplicabilidad de los niveles de dominio a las distintas áreas:

	Nº e-Competencias	e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
A. PLANIFICAR	10	13%	9%	20%	28%	43%
B. DESARROLLAR	6	50%	22%	17%	9%	0%
C. OPERAR	5	38%	22%	14%	3%	0%
D. FACILITAR	11	0%	30%	26%	31%	36%
E. GESTIONAR	9	0%	17%	23%	28%	21%

Es importante tener esta característica en cuenta con el objetivo de una posible asociación entre niveles de dominio a los distintos grupos de puestos TIC de la administración andaluza que son A1, A2, C1 y C2. La siguiente figura resume conceptualmente estas asociaciones, que se han reordenado según el rango de niveles estratégico / táctico / operativo resultante y deben interpretarse de manera flexible:





No obstante, el estándar resalta que los niveles de dominio de las e-Competencias no se vinculan con ninguna titulación académica concreta, se centra expresamente en las “habilidades demostradas” en el desarrollo del trabajo práctico.

2.4 Visión general del marco e-CF

Esta Tabla muestra, en resumen, el Marco Europeo de e-Competencia (competencias de TI)

Dimensión 1 5 e-CF áreas (A – E)	Dimensión 2 40 e-Competencias identificadas	Dimensión 3 Niveles de e-Competencias desde e-1 a e-5				
		E-Competencia Niveles EQF				
		e-1	e-2	e-3	e-4	e-5
		3	4-5	6	7	8
A. PLANIFICAR	A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio					
	A.2. Gestión de niveles de servicio					
	A.3. Desarrollo de planes de negocios					
	A.4. Planificación de producto/servicio					
	A.5. Diseño de arquitecturas					
	A.6. Diseño de aplicaciones Informáticas					
	A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas					
	A.8. Gestión de la sostenibilidad					
	A.9. Innovación					
	A.10. Experiencia de usuario					
B. DESARROLLAR	B.1. Desarrollo de aplicaciones informáticas					
	B.2. Integración de componentes					
	B.3. Pruebas					
	B.4. Despliegue de soluciones					
	B.5. Elaboración de documentación					
	B.6. Ingeniería de sistemas TIC					
C. OPERAR	C.1. Atención al usuario					
	C.2. Soporte técnico de cambios					
	C.3. Prestación de servicios					
	C.4. Gestión de incidencias					
	C.5. Gestión de sistemas					
D. FACILITAR	D.1. Desarrollo de la estrategia de seguridad de la información					
	D.2. Desarrollo de la estrategia de calidad TIC					
	D.3. Provisión de educación y formación					
	D.4. Compras					
	D.5. Desarrollo comercial					
	D.6. Marketing digital					
	D.7. Ciencia y análisis de datos					
	D.8. Gestión de contratos					
	D.9. Desarrollo del personal					
	D.10. Gestión de la información y el conocimiento					
	D.11. Identificación de necesidades					



Dimensión 1 5 e-CF áreas (A – E)	Dimensión 2 40 e-Competencias identificadas	Dimensión 3 Niveles de e-Competencias desde e-1 a e-5				
E. GESTIONAR	E.1. Elaboración de previsiones					
	E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos					
	E.3. Gestión de riesgos					
	E.4. Gestión de relaciones					
	E.5. Mejora de procesos					
	E.6. Gestión de la calidad informática					
	E.7. Gestión del cambio en las organizaciones					
	E.8. Gestión de la seguridad de la información					
	E.9. Gobernanza de sistemas de información					

2 Perfiles de profesionales TIC en la Unión Europea

El documento técnico CWA 16458-1:2018 “Perfiles europeos de funciones profesionales TIC, versión 2”, fue publicado por el Comité Europeo de Normalización (CEN), y desarrolla 30 perfiles profesionales TIC a partir de las competencias digitales introducidas en el Marco Europeo de e-Competencia (e-CF). Estos perfiles se han utilizado para la Instrucción 2/2020, de 30 de junio, de la Dirección General de Transformación Digital sobre perfiles y precios de referencia de la Contratación de Bienes y Servicios TIC.

Los 30 perfiles introducidos en el acuerdo técnico CWA 16458-1:2018 ofrecen una visión clara y estructurada de las múltiples actividades esenciales para soportar la estrategia digital de una organización, y han sido contruidos a partir de las competencias digitales y niveles de madurez asociados definidos por el modelo e-CF. No obstante, debido al gran dinamismo y a la rápida evolución del sector TIC, se pueden definir nuevos perfiles profesionales no incluidos en el acuerdo técnico original mediante la combinación de grupos de competencias y nivel de madurez requerido para cada una de ellas.

Estos perfiles se ofrecen agrupados en “familias”, lo que permite poner de manifiesto las relaciones existentes entre ellos y agruparlos por materias.



1. FAMILIA DE PERFILES DE GESTIÓN TÉCNICA.

1. Gestor de Aseguramiento de la Calidad. (QUALITY ASSURANCE MANAGER).
2. Gestor de Ciberseguridad (CYBER SECURITY MANAGER).
3. Gestor de Proyecto (PROJECT MANAGER).
4. Gestor de Servicios (SERVICE MANAGER).

2. FAMILIA DE PERFILES DE DISEÑO.

1. Analista de Negocio (BUSINESS ANALYST).
2. Analista de Sistemas (SYSTEMS ANALYST).
3. Arquitecto de Sistemas (SYSTEMS ARCHITECT).
4. Arquitecto Empresarial (ENTERPRISE ARCHITECT).
5. Diseñador de soluciones (SOLUTIONS DESIGNER).
6. Especialista de Datos (DATA SPECIALIST).

3. FAMILIA DE PERFILES DE DESARROLLO.

1. Desarrollador (DEVELOPER).
2. Especialista en Medios Digitales (DIGITAL MEDIA SPECIALIST).
3. Especialista en Pruebas (TEST SPECIALIST).

4. FAMILIA DE PERFILES DE OPERACIÓN Y SERVICIO.

1. Administrador de Datos (DATA ADMINISTRATOR).



2. Administrador de Sistemas (SYSTEMS ADMINISTRATOR).
3. Especialista en Redes (NETWORK SPECIALIST).
4. Servicio de soporte (SERVICE SUPPORT).
5. Especialista Técnico (TECHNICAL SPECIALIST).

5. FAMILIA DE PERFILES DE SOPORTE.

1. Consultor Digital (DIGITAL CONSULTANT).
2. Especialista en Ciberseguridad (CYBER SECURITY SPECIALIST).
3. Gestor de Cuentas (ACCOUNT MANAGER).
4. Formador Digital (DIGITAL EDUCATOR).

6. FAMILIA DE PERFILES DE MEJORA DE PROCESOS. (Dimensión 1 de e-Competencia: D. FACILITAR)

1. Líder en Transformación Digital (DIGITAL TRANSFORMATION LEADER).
2. Product Owner.
3. Scrum Master.
4. Experto en DevOps (DEVOPS EXPERT).

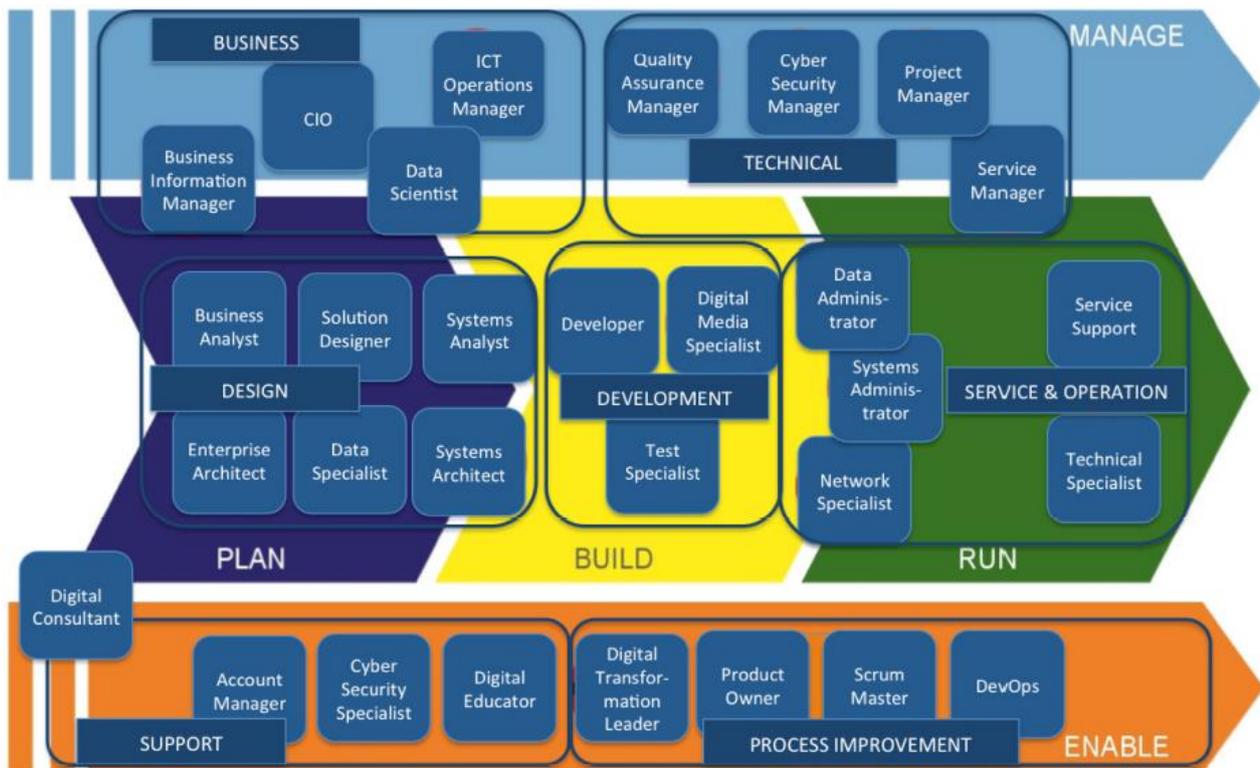
7. FAMILIA DE PERFILES DE NEGOCIO. (Dimensión 1 de e-Competencia: E. GESTIONAR)

1. Gestor de Información de Negocio (BUSINESS INFORMATION MANAGER).
2. Responsable de sistemas de información (CIO)
3. Gestor de Operaciones TIC (ICT OPERATIONS MANAGER).



4. Científico de Datos (DATA SCIENTIST).

Basándose en la Dimensión 1 del Marco europeo de e-Competencias es posible localizar cada perfil europeo de TIC en un mapa:



A continuación, vamos a relacionar las fichas que definen cada perfil con los distintos aspectos que las detallan, una descripción, su misión y principales tareas, competencias y nivel de madurez asociados al modelo del Marco europeo de e-Competencias.



FAMILIA DE PERFILES DE GESTIÓN TÉCNICA

Gestor de Aseguramiento de la Calidad. (QUALITY ASSURANCE MANAGER)

NOMBRE	Gestor de Aseguramiento de la Calidad. (QUALITY ASSURANCE MANAGER)		
RESUMEN	Asegura que los procesos y organizaciones que implementan Sistemas de Información cumplan con las políticas de calidad.		
MISIÓN	Establece y aplica un enfoque de calidad de las TIC alineado con la cultura de la organización. Compromete a la organización a alcanzar los objetivos de calidad y fomenta un entorno de mejora continua.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
		<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de rendimiento de la calidad Política de calidad de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Garantía de calidad Política de gestión de riesgos
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Establecer y desplegar la política de calidad de las TIC. Organizar e impartir formación sobre la calidad. Proporcionar a los gestores de las TIC indicadores de rendimiento de la calidad. Realizar auditorías de calidad. Organizar encuestas de satisfacción del cliente. Ayudar a los miembros del equipo del proyecto a elaborar y ejecutar planes de calidad del proyecto. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	D.2. Desarrollo de la Estrategia de calidad informática E.3. Gestión de riesgos E.5. Mejora de procesos E.6. Gestión de la calidad informática		Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 4



Gestor de Ciberseguridad (CYBER SECURITY MANAGER)

NOMBRE	Gestor de Ciberseguridad (CYBER SECURITY MANAGER)		
RESUMEN	Lidera y gestiona la política de seguridad de la información de la organización		
MISIÓN	Define la estrategia de seguridad digital y gestiona su implementación en la organización. Incorpora protección proactiva de seguridad de la información evaluando, informando, alertando y formando a toda la organización.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Política de Seguridad de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> Base de Conocimientos o información Estrategia de Seguridad de la Información 	<ul style="list-style-type: none"> Política de gestión de riesgos Propuesta de integración de nuevas tecnologías
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Definir la estrategia y estándares de seguridad digital. Contribuir al desarrollo de la política de seguridad de la organización. Gestiona auditorías de seguridad. Evaluar riesgos, amenazas e impactos. Establecer planes de prevención. Informar y crear conciencia entre la dirección general. Promover una cultura de concienciación de seguridad entre todos profesionales y los usuarios de TI. Auditar y asegurar que los principios y reglas para la seguridad del SI se han aplicado. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas D.1. Desarrollo de la estrategia de seguridad de la información E.3. Gestión de riesgos E.8. Gestión de la seguridad de la información E.9. Gobernanza de sistemas de información		Nivel 4 Nivel 5 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 5



Gestor de Proyecto (PROJECT MANAGER)

NOMBRE	Gestor de Proyecto (PROJECT MANAGER)		
RESUMEN	Gestiona los proyectos para lograr un rendimiento y unos resultados óptimos		
MISIÓN	Define, ejecuta y gestiona proyectos desde su concepción hasta su entrega final. Es responsable de lograr resultados óptimos, ajustándose a las normas de calidad, seguridad y sostenibilidad y cumpliendo con el alcance, el rendimiento, los costes y el calendario definidos. Aplica metodologías ágiles cuando es aplicable.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Plan del proyecto Solución validada 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de la solución 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de calidad Solución integrada Plan de gestión del cambio
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Organizar, coordinar y dirigir el equipo del proyecto. Mantener el compromiso y la comunicación con las partes interesadas. Supervisar el progreso del proyecto. Coordinar, registrar y garantizar el cumplimiento de la calidad. Distribuir y hacer circular la información del propietario del proyecto. Garantizar que el proyecto contribuya a apoyar los objetivos generales de la organización. Cumplir con los presupuestos y los plazos de entrega. Actualizar el proyecto en función de las circunstancias cambiantes. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.4. Planificación de producto/servicio E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos E.3. Gestión de riesgos E.4. Gestión de relaciones E.7. Gestión del cambio en las organizaciones		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3



Gestor de Servicios (SERVICE MANAGER)

NOMBRE	Gestor de Servicios (SERVICE MANAGER)		
RESUMEN	Planifica, implementa y gestiona la provisión de soluciones.		
MISIÓN	Gestiona la definición de los acuerdos de nivel de servicio (ANS), los contratos de acuerdos de nivel operativo (CANO) y los indicadores clave de rendimiento (KPIs). Se encarga de la gestión del personal que supervisa, informa y cumple con las actividades de servicio. Adopta medidas de mitigación en caso de incumplimiento de los acuerdos.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Solución en funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Acuerdo de nivel de servicio Incidente resuelto Catálogo de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de rendimiento de calidad Propuesta técnica
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Definir los requisitos del servicio. Negociar ANS/CANO. Gestionar el funcionamiento de la solución. Proporcionar la prestación del servicio. Mantener y contribuir a la creación del presupuesto del departamento. Gestionar el desarrollo del personal. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.2. Gestión de niveles de servicio C.3. Prestación de servicios C.4. Gestión de incidencias D.8. Gestión de contratos D.9. Desarrollo del personal		Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3



FAMILIA DE PERFILES DE DISEÑO

Analista de Negocio (BUSINESS ANALYST)

NOMBRE	Analista de Negocio (BUSINESS ANALYST)		
RESUMEN	Analiza el ámbito empresarial y optimiza el rendimiento de la empresa mediante la aplicación de la tecnología.		
MISIÓN	Analiza la información y los procesos necesarios para apoyar los planes empresariales. Formula los requisitos funcionales y no funcionales de la organización empresarial y asesora sobre el ciclo de vida de las soluciones de información. Evalúa el impacto en términos de gestión del cambio.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos de la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> Caso de negocio Relación de negocios Modelo de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de negocio Estrategia e implementación de las TIC
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Contribuir a la preparación del plan de negocio de la organización. Analizar los requisitos empresariales y diseñar los procesos relacionados. Apoyar la transformación digital, identificando áreas de mejora en los procesos de negocio. Proporcionar posibles soluciones de TIC que se ajusten a la estrategia de TIC. Desarrollar casos de negocio relacionados con las soluciones propuestas. Analizar la información y los documentos necesarios. Desarrollar un plan de continuidad de las operaciones. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio A.3. Desarrollo de planes de negocios D.10. Gestión de la Información y del conocimiento D.11. Identificación de necesidades E.5. Mejora de procesos		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4



Analista de Sistemas (SYSTEMS ANALYST)

NOMBRE	Analista de Sistemas (SYSTEMS ANALYST)		
RESUMEN	Analiza las necesidades de la organización y especifica los requisitos de software y sistemas para las nuevas soluciones informáticas.		
MISIÓN	Garantiza el diseño técnico y contribuye a la implementación de la provisión de software nuevo y/o mejorado. Aporta soluciones para mejorar la eficiencia y la productividad de la organización.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Componente de software Componente de hardware 	<ul style="list-style-type: none"> Solución integrada Propuesta técnica 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo TIC Especificación de la solución
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Analizar los sistemas y modelos de negocio existentes. Recomendar resoluciones y mejoras. Proporcionar soluciones integradas. Proporcionar conclusiones consolidadas sobre componentes o procesos. Crear requisitos de rendimiento técnico. Garantizar la seguridad mediante el diseño. Mapear y documentar las interfaces entre los sistemas heredados y los nuevos. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.5. Diseño de arquitecturas B.5. Elaboración de Documentación B.6. Ingeniería de Sistemas E.5. Mejora de procesos A.10. Experiencia de Usuario		Nivel 3 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4



Arquitecto de Sistemas (SYSTEMS ARCHITECT)

NOMBRE	Arquitecto de Sistemas (SYSTEMS ARCHITECT)		
RESUMEN	Planifica, diseña e integra los componentes del sistema TIC, incluyendo el hardware, el software y los servicios.		
MISIÓN	Diseña, integra e implementa soluciones técnicas complejas de TIC garantizando que los procedimientos y modelos de desarrollo estén actualizados y cumplan con las normas comunes. Monitoriza los desarrollos de nuevas tecnologías y las aplica si corresponde. Proporciona liderazgo en el diseño tecnológico.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Especificación de la solución Solución integrada 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de integración de procesos de negocio críticos y las soluciones 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de desarrollo
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Especificar e implementar la arquitectura de soluciones TIC complejas. Dirigir el desarrollo y la integración de componentes. Dirigir y/o realizar la integración del sistema. Garantizar la incorporación de la seguridad en el diseño. Analizar los requisitos técnicos y empresariales. Desarrollar y mantener un registro exhaustivo de los requisitos de usabilidad. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.5. Diseño de arquitecturas A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas A.9. Innovación B.2. Integración de componentes B.6. Ingeniería de Sistemas		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4



Arquitecto Empresarial (ENTERPRISE ARCHITECT)

NOMBRE	Arquitecto Empresarial (ENTERPRISE ARCHITECT)		
RESUMEN	Diseña y mantiene la arquitectura holística de los procesos empresariales y los sistemas de información.		
MISIÓN	Mantiene una perspectiva holística de la estrategia de la organización, los procesos, la información, la seguridad y los activos de TIC. Vincula la misión, la estrategia y los procesos empresariales con la estrategia de TI. Garantiza que las partes elegidas del proyecto se integren de forma coherente, eficiente y sostenible de acuerdo con los estándares digitales de la empresa.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Arquitectura de la empresa 		<ul style="list-style-type: none"> Plan de Negocio Propuesta de integración de nuevas soluciones y procesos críticos de negocio Base de conocimiento o información Definición del proceso de negocio
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Alinear las estrategias y la planificación digital y de las TIC con los objetivos empresariales de la organización Anticiparse a las futuras necesidades de la empresa y planificar cómo la arquitectura la apoyará/permitirá Racionalizar los procesos empresariales, las funciones, los procedimientos y los flujos de trabajo y aplicar un enfoque de implementación coherente Gestionar la participación de las partes interesadas en el desarrollo de nuevos procesos y sistemas y verificar su viabilidad Llevar a cabo revisiones posteriores a la implantación para evaluar los beneficios obtenidos de los nuevos procesos y sistemas. Elaborar y mantener normas y principios de arquitectura empresarial, por ejemplo, el mapeo de procesos Evaluar el impacto de los cambios en el ecosistema de la organización (incluidos los políticos, técnicos, sociales, normativos y jurídicos) en la arquitectura empresarial. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio A.3. Desarrollo de los planes de negocios. A.5. Diseño de arquitecturas A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas. E.8. Gestión de la seguridad de la información.		Nivel 5 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 5 Nivel 3



Diseñador de soluciones (SOLUTIONS DESIGNER)

NOMBRE	Diseñador de soluciones (SOLUTIONS DESIGNER)		
RESUMEN	Traduce los requisitos empresariales en soluciones informáticas integrales.		
MISIÓN	Propone y diseña soluciones en línea con la arquitectura técnica, que se ajustan a los requisitos del negocio y apoyan el cambio		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Solución en funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Descripción del diseño de la solución Diseño de la experiencia del usuario 	<ul style="list-style-type: none"> Cartera de proyectos
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Examinar e interpretar los requisitos empresariales. Establecer la intención de la solución. Alinear la solución con la arquitectura técnica. Identificar los posibles riesgos del diseño técnico. Supervisar la calidad incorporada. Operar dentro del marco presupuestario para validar el impacto financiero de las decisiones de diseño. Identificar las oportunidades de innovación. Planificar las hojas de ruta tecnológicas. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.6. Diseño de aplicación A.9. Innovación A.10. Experiencia de Usuario D.10. Gestión de la Información y del conocimiento D.11. Identificación de necesidades		Nivel 3 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4



Especialista de Datos (DATA SPECIALIST)

NOMBRE	Especialista de Datos (DATA SPECIALIST)		
RESUMEN	Garantiza la aplicación de la política de gestión de datos de la organización		
MISIÓN	Garantiza la protección de los activos mediante el suministro de datos claros, coherentes y de calidad garantizada. Mantiene la integridad de los datos, almacena y realiza búsquedas de datos, y apoya la presentación del análisis de datos.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none">Política de calidad de las TIC (datos)	<ul style="list-style-type: none">Política de protección de datosModelo de datos	<ul style="list-style-type: none">Análisis de datos
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none">Definir, construir y optimizar los modelos de datos.Proteger proactivamente la confidencialidad y la seguridad de los datos.Garantizar el apoyo al ciclo de vida de los datos.Conservar y archivar los datos.Asesorar sobre la metodología de análisis de datos adecuada.Garantizar la calidad e integridad de los datos.Mantener la calidad de los datos y el cumplimiento de las normas legales.		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.6. Diseño de aplicaciones informáticas D.7. Ciencia y Análisis de Datos D.10. Gestión de la Información y del conocimiento E.6. Gestión de la calidad informática E.8. Gestión de la seguridad de la información	Nivel 3 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4	



FAMILIA DE PERFILES DE DESARROLLO

Desarrollador (DEVELOPER)

NOMBRE	Desarrollador (DEVELOPER)		
RESUMEN	Diseña y/o codifica componentes para cumplir con las especificaciones de la solución.		
MISIÓN	Asegura la construcción e implementación de aplicaciones TIC. Contribuye al diseño de bajo nivel. Escribe el código para garantizar una eficacia y una funcionalidad óptimas, así como la experiencia del usuario.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Código documentado 	<ul style="list-style-type: none"> Componente de software 	<ul style="list-style-type: none"> Descripción del diseño del software Procedimiento de prueba Diseño de la experiencia del usuario
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar la ingeniería e integrar los componentes. Seguir las directrices de la experiencia del usuario. Conocer y abordar las vulnerabilidades de seguridad conocidas, aplicando la seguridad por diseño. Dar forma a la documentación. Proporcionar soporte técnico avanzado de los componentes. Resolver los problemas antes y después de las pruebas. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.1. Desarrollo de aplicaciones informática B.2. Integración de componentes B.3. Pruebas B.5. Elaboración de Documentación C.4. Gestión de incidencias		Nivel 3 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 3



Especialista en Medios Digitales (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)

NOMBRE	Especialista en Medios Digitales (DIGITAL MEDIA SPECIALIST)		
RESUMEN	Integra los componentes tecnológicos digitales con fines de comunicación interna y externa.		
MISIÓN	Diseña y desarrolla aplicaciones de redes sociales y sitios web. Hace recomendaciones sobre la interfaz de programación de aplicaciones (API) y apoya la eficiencia mediante sistemas de gestión de contenidos adecuados.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
		<ul style="list-style-type: none"> Requisitos no funcionales Herramientas de evaluación de la participación de los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> Solución en funcionamiento
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Llevar a cabo métodos de diseño de la experiencia del usuario y traducirlos en requisitos de la aplicación. Diseñar el contenido de las aplicaciones web y multimedia de acuerdo con las necesidades de los usuarios y clientes. Probar y resolver cualquier problema técnico, de usabilidad y de accesibilidad. Garantizar el cumplimiento de la privacidad, los requisitos legales y las normas de accesibilidad. Orientar sobre la optimización de los motores de búsqueda (SEO). 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.6. Diseño de aplicaciones Informática A.10 Experiencia de Usuario B.1. Desarrollo de aplicaciones Informática B.3. Pruebas D.6. Marketing digital		Nivel 2 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 2 Nivel 2



Especialista en Pruebas (TEST SPECIALIST)

NOMBRE	Especialista en Pruebas (TEST SPECIALIST)		
RESUMEN	Diseña y realiza planes de pruebas		
MISIÓN	Garantiza que los productos, aplicaciones o servicios entregados o existentes cumplan con especificaciones técnicas y los requisitos de los usuarios. En el caso de los sistemas, aplicaciones, innovaciones y cambios, diagnostica el incumplimiento de las especificaciones de los productos o servicios.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
		<ul style="list-style-type: none"> Plan de pruebas Procedimiento de prueba Resultado de la prueba 	<ul style="list-style-type: none"> Solución integrada Solución validada Documentación de la solución
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Seleccionar y desarrollar técnicas de pruebas de integración para garantizar que el sistema cumple los requisitos. Diseñar y personalizar las pruebas de integración, identificar los problemas abiertos. Organizar planes y procedimientos de pruebas de caja blanca y negra a nivel de unidad, módulo, sistema e integración. Establecer procedimientos para el análisis de resultados y la elaboración de informes. Diseñar y aplicar procedimientos de seguimiento y corrección de defectos. Redactar el programa de pruebas para evaluar la calidad del software. Desarrollar herramientas para aumentar la eficacia de las pruebas. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.2. Integración de componentes B.3. Pruebas B.4. Despliegue de soluciones B.5. Elaboración de Documentación E.3. Gestión de riesgos		Nivel 3 Nivel 3 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 2



FAMILIA DE PERFILES DE OPERACIÓN Y SERVICIO

Administrador de Datos (DATA ADMINISTRATOR)

NOMBRE	Administrador de Datos (DATA ADMINISTRATOR)		
RESUMEN	Diseña, implementa, monitoriza y mantiene conjuntos de datos, estructurados (bases de datos) y no estructurados (Big Data).		
MISIÓN	Administrar y monitorizar sistemas de administración de datos y asegurar el diseño, la consistencia, la calidad y la seguridad.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de administración de Datos	<ul style="list-style-type: none">• Solución en funcionamiento (Sistema de administración de Datos)	<ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de prueba• Política de protección de datos
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none">• Aplicar métodos y herramientas estándares para medir e informar sobre un amplio conjunto de indicadores de rendimiento relevantes (tiempo de respuesta, disponibilidad, seguridad, integridad).• Producir procedimientos e instrucciones de conjuntos de datos para otros analistas o administradores.• Monitorizar y mantener los sistemas de gestión de datos.• Garantiza la integridad de los sistemas de gestión de datos existentes.• Identificar, investigar y corregir problemas o incidentes relacionados con sistemas de gestión de datos.• Proporcionar capacitación, apoyo, asesoramiento y orientación sobre cuestiones relacionadas con el conjunto de datos a otros técnicos del sistema de información.		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.1. Desarrollo aplicaciones informáticas B.2. Integración de componentes C.2. Soporte técnico de cambios D.10. Gestión de la Información y del conocimiento E.8. Gestión de la seguridad de la información	Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3	



Administrador de Sistemas (SYSTEMS ADMINISTRATOR)

NOMBRE	Administrador de Sistemas (SYSTEMS ADMINISTRATOR)		
RESUMEN	Administra los componentes del sistema de TIC para satisfacer los requisitos del servicio		
MISIÓN	Instala software, configura y actualiza los sistemas TIC. Administra las operaciones diarias para satisfacer las necesidades de continuidad del servicio, recuperación, seguridad y rendimiento..		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
		<ul style="list-style-type: none"> Solución en funcionamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Incidente resuelto Base de datos de incidencias
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Investigar, diagnosticar y resolver problemas relacionados con el sistema. Instalar y actualizar el software. Probar las actualizaciones. Programar los trabajos de instalación, para minimizar las interrupciones. Diagnosticar y resolver problemas de hardware o software. Cumplir los procedimientos de la organización para garantizar la integridad y la seguridad del sistema. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.2. Integración de Componentes C.2. Soporte técnico de cambios C.4. Gestión de incidencias C.5. Gestión de Sistemas E.8. Gestión de la seguridad de la información		Nivel 2 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 2 Nivel 2



Especialista en Redes (NETWORK SPECIALIST)

NOMBRE	Especialista en Redes (NETWORK SPECIALIST)		
RESUMEN	Garantiza la adecuación de la red, incluida la infraestructura de telecomunicaciones y/o informática para satisfacer las necesidades de comunicación de la organización.		
MISIÓN	Gestiona y opera un sistema de información en red, resolviendo problemas y fallos para garantizar los niveles de servicio definidos. Supervisa y mejora el rendimiento y la seguridad de la red.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
		<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de la solución (red) • Solución en funcionamiento (Red) • Especificación de la solución (Red) 	<ul style="list-style-type: none"> • Incidente resuelto • Evaluación de la seguridad de la información
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar que el rendimiento de las comunicaciones, la recuperación y las necesidades de seguridad cumplan las normas acordadas en el acuerdo de servicio. • Contribuir a definir las políticas, filosofías y criterios de diseño de la red. • Investigar, diagnosticar y resolver problemas de red. • Utilizar las herramientas del sistema de gestión de redes para determinar la carga de la red y modelar las estadísticas de rendimiento. • Mantener el conocimiento de la legislación pertinente que afecta a la seguridad de la red. • Configurar la red para protegerla de las amenazas a la seguridad. • Supervisar la red para identificar y resolver los cuellos de botella del tráfico. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.2. Integración de componentes B.4. Despliegue de soluciones B.6. Ingeniería de Sistemas C.4. Gestión de incidencias E.8. Gestión de la seguridad de la información		Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3



Servicio de Soporte (SERVICE SUPPORT)

NOMBRE	Servicio de soporte (SERVICE SUPPORT)		
RESUMEN	Proporciona diagnóstico u orientación a distancia o in situ a clientes internos o externos que presentan problemas técnicos.		
MISIÓN	Proporciona asistencia a los usuarios y resuelve problemas y cuestiones relacionadas con las TIC. El objetivo principal es permitir a los usuarios maximizar su productividad mediante un uso eficiente y seguro de los equipos TIC o de las aplicaciones de software.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
		<ul style="list-style-type: none">• Soporte de primer nivel• Base de datos de incidencias	<ul style="list-style-type: none">• Incidente resuelto• Proceso de escalado• Soporte de segundo nivel
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none">• Identificar y diagnosticar cuestiones y problemas.• Clasificar y registrar las consultas notificadas y proporcionar soluciones.• Apoyar la identificación de problemas.• Asesorar a los usuarios sobre las medidas adecuadas.• Supervisar los problemas desde su inicio hasta su resolución.• Elevar, si es necesario, los problemas no resueltos a un nivel superior de apoyo.• Proporcionar asesoramiento y apoyo esencial en materia de seguridad en línea.		
COMPETENCIAS Y NIVELES	C.1. Atención al usuario C.2. Soporte técnico de cambios C.3. Prestación de servicios C.4. Gestión de incidencias		Nivel 2 Nivel 2 Nivel 1 Nivel 2



Especialista Técnico (TECHNICAL SPECIALIST)

NOMBRE	Especialista Técnico (TECHNICAL SPECIALIST)		
RESUMEN	Mantiene y repara el hardware, el software y las aplicaciones de servicio.		
MISIÓN	Mantiene eficazmente el hardware/software del cliente. Responsable de realizar reparaciones oportunas y eficaces para garantizar un rendimiento óptimo del sistema y una gran satisfacción del cliente.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Incidente resuelto 	<ul style="list-style-type: none"> Solución actualizada 	<ul style="list-style-type: none"> Documentación de la solución
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los problemas de software y hardware y repararlos. Realizar el mantenimiento periódico de los componentes de hardware y software. Instalar cables y configurar el hardware y el software. Documentar las direcciones y configuraciones del sistema. Ejecutar programas de diagnóstico o utilizar equipos de prueba para localizar el origen de los problemas. Comunicarse eficazmente con los usuarios finales y la dirección del cliente. Mantener la seguridad y la funcionalidad mediante la aplicación de correcciones temporales del programa. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	C.2. Soporte técnico de cambios C.3. Prestación de servicios C.4. Gestión de incidencias E.3. Gestión de riesgos C.5. Gestión de Sistemas		Nivel 2 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 2 Nivel 2



FAMILIA DE PERFILES DE SOPORTE

Consultor Digital (DIGITAL CONSULTANT)

NOMBRE	Consultor Digital (DIGITAL CONSULTANT)		
RESUMEN	Apoya la comprensión de cómo las tecnologías digitales añaden valor a la empresa.		
MISIÓN	Mantiene una vigilancia tecnológica para informar a las partes interesadas sobre las tecnologías existentes y emergentes, y su potencial para añadir valor al negocio. Apoya en la identificación de necesidades y soluciones para lograr los objetivos estratégicos de la empresa y de los sistemas de información.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de nueva solución y de integración de procesos críticos de negocio Memoria de oportunidad 	<ul style="list-style-type: none"> Base de conocimiento o información (dominio relevante) 	<ul style="list-style-type: none"> Requisitos de negocio Plan del proyecto
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Asesorar sobre cómo optimizar el uso de las herramientas y sistemas existentes. Dar a conocer las innovaciones de las tecnologías de la información y su valor potencial para la empresa. Hacer recomendaciones para el desarrollo y la aplicación de un proyecto empresarial o una solución tecnológica. Participar en la determinación del alcance del caso de negocio para los proyectos potenciales. Participar en la evaluación y elección de soluciones digitales. Evaluar los riesgos del cambio para la continuidad del negocio y para la seguridad de la información. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas A.9. Innovación D.11. Identificación de necesidades E.3. Gestión de riesgos E.7. Gestión del cambio en las organizaciones		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4



Especialista en Ciberseguridad (CYBER SECURITY SPECIALIST)

NOMBRE	Especialista en Ciberseguridad (CYBER SECURITY SPECIALIST)		
RESUMEN	Garantiza la implementación de la política de seguridad de la información de la organización mediante el uso seguro y apropiado de los recursos de TIC		
MISIÓN	Define, propone e implementa las técnicas y prácticas de seguridad de la información necesarias de conformidad con los estándares y procedimientos de seguridad de la información. Contribuye a las prácticas, la concienciación y el cumplimiento de seguridad proporcionando asesoramiento, apoyo, información y formación.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Base de conocimientos o información (seguridad) 	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de integración de procesos de negocio críticos y soluciones (seguridad) Evaluación de riesgos de seguridad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> Política de gestión de riesgos Plan de tratamiento de riesgos de seguridad de la información Política de seguridad de la información
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Evaluar los riesgos, las amenazas y las consecuencias de la seguridad de la información y tomar las medidas adecuadas. Ofrecer capacitación y educación en seguridad de la información. Proporcionar validación técnica de herramientas de seguridad, su implementación, configuración y administración de las herramientas adecuadas. Contribuir a la definición y a promover activamente los estándares y procedimientos de seguridad de la información en las comunidades de TI y usuarios de TI. Identificar y arreglar vulnerabilidades de seguridad. Monitorear los desarrollos de seguridad para asegurar la eficiencia y efectividad continua de los procesos y controles de seguridad de la información. Evaluar proactivamente nuevas amenazas y contrarrestar posibles incidentes de seguridad de la información. Implementa técnicas de seguridad en todo o parte de una aplicación, proceso, red o sistema dentro del área de responsabilidad. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas A.9. Innovación D.1. Desarrollo de la estrategia de seguridad de la información D.3. Provisión de educación y formación E.3. Gestión de riesgos		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3



Gestor de Cuentas (ACCOUNT MANAGER)

NOMBRE	Gestor de Cuentas (ACCOUNT MANAGER)		
RESUMEN	Responsable de las ventas a los clientes y de la satisfacción de los mismos		
MISIÓN	Establece relaciones comerciales con los clientes para facilitar la venta de hardware, software, telecomunicaciones o servicios de TIC. Identifica oportunidades y gestiona el abastecimiento y la entrega de productos a los clientes. Es responsable de alcanzar los objetivos de ventas y de mantener la rentabilidad.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación comercial 	<ul style="list-style-type: none"> • Pronóstico de Ventas • Propuesta Técnica • Pronóstico de Producción
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la satisfacción general del cliente con los productos y/o servicios. • Identificar oportunidades para proponer nuevos productos o servicios. • Proporcionar el principal punto de contacto para la dirección ejecutiva del cliente. • Realizar presentaciones de valor añadido relacionadas con los productos y servicios a la dirección ejecutiva del cliente. • Dirigir las negociaciones para establecer contratos rentables con los clientes. • Mantener y mejorar las relaciones comerciales. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	D.5. Desarrollo comercial E.1. Elaboración de previsiones E.4. Gestión de relaciones		Level 3 Level 3 Level 4



Formador Digital (DIGITAL EDUCATOR)

NOMBRE	Formador Digital (DIGITAL EDUCATOR)		
RESUMEN	Educa y forma a los profesionales para que alcancen las competencias digitales de forma óptima para que apoye el rendimiento empresarial.		
MISIÓN	Proporcionar los conocimientos y habilidades necesarios para garantizar que las personas sean capaces de realizar eficazmente las tareas en el lugar de trabajo.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
		<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de formación 	<ul style="list-style-type: none"> • Política de formación. • Programa de formación • Garantía de Calidad (Formación)
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar análisis de las necesidades de formación. • Diseñar programas para satisfacer las necesidades. • Producir y/o actualizar los materiales de formación existentes (contenido y método). • Adaptar el material de formación de terceros para apoyar el desarrollo de las competencias individuales de acuerdo con las necesidades de la organización. • Impartir una formación eficaz en el aula, en línea o de manera informal. • Supervisar, evaluar e informar sobre la eficacia de la formación. • Evaluar e informar sobre el rendimiento de los estudiantes. • Fomentar el desarrollo profesional continuo. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.5. Elaboración de Documentación D.3. Provisión de educación y formación D.9. Desarrollo del personal E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos		Nivel 2 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 2



FAMILIA DE PERFILES DE MEJORA DE PROCESOS

Líder en Transformación Digital (DIGITAL TRANSFORMATION LEADER)

NOMBRE	Líder en Transformación Digital (DIGITAL TRANSFORMATION LEADER)		
RESUMEN	Proporciona liderazgo para la implementación de la estrategia de transformación digital de la organización.		
MISIÓN	Impulsa el cambio cultural y desarrolla la capacidad digital para ofrecer modelos y procesos empresariales innovadores.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> • Hoja de ruta de la transformación digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de transformación digital 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de integración de soluciones y procesos críticos de negocio
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y aplicar una estrategia digital. • Desarrollar la concienciación y la formación para mejorar la capacidad digital. • Demostrar los beneficios de la implementación de la transformación digital. • Asesorar y apoyar un enfoque "digital por diseño". • Dirigir el cambio cultural necesario para facilitar la estrategia digital. • Dirigir y movilizar a las personas influyentes de la organización para aplicar la transformación digital. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.3. Desarrollo de planes de negocios A.5. Diseño de arquitecturas A.9. Innovación E.7. Gestión del cambio en las organizaciones E.9. Gobernanza de sistemas de información		Nivel 5 Nivel 5 Nivel 5 Nivel 5 Nivel 5



Product Owner

NOMBRE	Product Owner		
RESUMEN	Representa las necesidades de la comunidad de interesados, la voz del cliente, ante el equipo ágil.		
MISIÓN	Comprende los requisitos del cliente y valida que la solución de software desarrollada cumpla los requisitos. Vincula a los equipos empresariales y ágiles.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> • Backlog del equipo • Requisitos de la solución • Plan de lanzamiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación con el negocio 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Backlog • Planificación del sprint
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Construir, editar y mantener el backlog del equipo. • Definir, priorizar y validar los requisitos del software a través de las historias de usuario. • Establecer los criterios de aceptación de las historias y aceptarlas en la línea de base. • Impulsar los objetivos de la iteración y el contenido de la misma. • Trabajar con todos los equipos para definir e implementar historias de mejora para mejorar la velocidad y la calidad. • Participar en la demostración y retrospectiva del equipo. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.4. Planificación de producto/servicio A.9. Innovación A.10. Experiencia de Usuario D.11. Identificación de necesidades E.4. Gestión de relaciones		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4



Scrum Master

NOMBRE	Scrum Master		
RESUMEN	Dirige y entrena a un equipo ágil.		
MISIÓN	Crea un equipo dinámico autogestionado de alto rendimiento minimizando los impedimentos para el progreso del desarrollo. Dirige el equipo aplicando procesos de metodología ágil para lograr un flujo de trabajo optimizado a través de la mejora continua. Apoya los objetivos del equipo y coordina las actividades con otros equipos.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Retrospectiva de la iteración 	<ul style="list-style-type: none"> Planificación del Sprint 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de desarrollo Backlog del equipo Programa de formación
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Ayudar al equipo a mejorar y responsabilizarse de sus acciones para desplegar los valores, principios y prácticas de metodologías ágiles. Apoyar al Product Owner en la gestión del backlog. Aplicar técnicas de creación de equipos para mejorar el rendimiento. Promover el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional de los miembros del equipo. Garantizar la mejora continua de la calidad del software. Apoyar los procesos y normas autodefinidos del equipo. Facilitar las reuniones regulares del equipo, incluyendo el stand-up diario, la planificación de la iteración, la demostración del equipo y la iteración retrospectiva. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.3. Pruebas D.9. Desarrollo del personal E.4. Gestión de relaciones E.5. Mejora de los procesos		Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3



Experto en DevOps (DEVOPS EXPERT)

NOMBRE	Experto en DevOps (DEVOPS EXPERT)		
RESUMEN	Implementa procesos y herramientas para desplegar con éxito las técnicas DevOps en todo el ciclo de vida de desarrollo de la solución.		
MISIÓN	Aplica un enfoque multifuncional y colaborativo para la creación de soluciones de software centradas en el cliente. Introduce la automatización en todo el sistema de producción de software para ofrecer un mejor software más rápidamente.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Solución integrada 	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimiento de prueba Actualizaciones
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Implementar y gestionar metodologías de distribución continua. Diseñar sistemas con altos niveles de disponibilidad y escalabilidad. Gestionar las pruebas a lo largo del ciclo de vida de la distribución. Facilitar la colaboración y el compromiso interfuncional. Diseñar y gestionar herramientas de automatización de procesos. Adoptar una metodología ágil de desarrollo de software. Gestionar la herramienta de integración continua. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.1. Desarrollo de aplicaciones informáticas B.2. Integración de componentes B.3. Pruebas B.4. Despliegue de soluciones C.2. Soporte técnico de cambios		Nivel 3 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3



FAMILIA DE PERFILES DE NEGOCIO

Gestor de Información de Negocio (BUSINESS INFORMATION MANAGER)

NOMBRE	Gestor de Información de Negocio (BUSINESS INFORMATION MANAGER)		
RESUMEN	Propone, planifica y gestiona el desarrollo funcional del Sistema de Información (SI) centrándose en las necesidades de los usuarios.		
MISIÓN	Alinear el Sistema de Información con la estrategia empresarial dentro de su área/dominio. Garantiza la mejora continua teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, la calidad del servicio y las limitaciones presupuestarias.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> • Cartera de proyectos 	<ul style="list-style-type: none"> • Especificación de la solución 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de negocio
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar el desarrollo de la tecnología de la información y la comunicación centrado en las necesidades de los usuarios. • Preparar los cambios en el Sistema de Información influidos por las actualizaciones tecnológicas o las necesidades de los usuarios. • Formalizar, consolidar e impulsar el desarrollo de la configuración del SI. • Evaluar la relevancia de los Sistemas de Información para los usuarios. • Servir de enlace entre la comunidad de usuarios y la infraestructura de los SI. • Traducir los requisitos de los usuarios en especificaciones funcionales. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio A.3. Desarrollo del plan de negocios E.4. Gestión de relaciones E.7. Gestión del cambio en las organizaciones E.9. Gobernanza de sistemas de información		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 5



Responsable de Sistemas de Información (CIO)

NOMBRE	RESPONSABLE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (CIO)		
RESUMEN	Desarrolla y mantiene los sistemas de información para generar valor para el negocio y satisfacer las necesidades de la organización.		
MISIÓN	Garantiza la alineación de la estrategia de los sistemas de información con la estrategia empresarial. Dirige la implementación y el desarrollo de la arquitectura y las aplicaciones de la organización.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia e implementación de las TIC Política de gobernanza de las TIC Departamento y presupuesto de TIC 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de transformación digital Cartera de proyectos Estrategia de seguridad de la información 	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Habilitar la estrategia digital de la empresa. Definir y aplicar la estrategia de las TIC y la gobernanza de las TIC. Garantizar la fiabilidad, confidencialidad, seguridad e integridad de los sistemas de información. Garantizar la calidad y la gestión de las relaciones cliente-proveedor de TIC, en particular los contratos. Definir y garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio. Garantizar la aplicación de los procesos de gestión del cambio de las TIC. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio A.3. Desarrollo del plan de negocios E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos E.4. Gestión de relaciones E.9. Gobernanza de sistemas de información		Nivel 5 Nivel 5 Nivel 5 Nivel 4 Nivel 5



Gestor de Operaciones TIC (ICT OPERATIONS MANAGER)

NOMBRE	Gestor de Operaciones TIC (ICT OPERATIONS MANAGER)		
RESUMEN	Gestiona las operaciones, el personal y los recursos generales de las TIC.		
MISIÓN	Implementa y mantiene una parte designada de una operación de TIC asegurando que las actividades se realizan de acuerdo con las reglas, procesos y normas de la organización. Planifica los cambios y los aplica de acuerdo con la estrategia y el presupuesto de la organización. Gestiona los riesgos y garantiza la eficacia de la infraestructura de las TIC.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Plan presupuestario 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de desarrollo de RRHH Programa de formación 	<ul style="list-style-type: none"> Política de TIC sostenible
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar y gestionar el personal. Dirigir, organizar, planificar y supervisar las actividades. Negociar los objetivos y los recursos. Gestionar el presupuesto del departamento. Establecer y controlar la información de gestión. Analizar y proponer soluciones para la mejora continua de la productividad. Gestionar la aplicación y el seguimiento de la garantía de calidad y la seguridad de los SI. Comunicarse con los departamentos internos de la empresa y los propietarios de los proyectos. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	D.9. Desarrollo del personal E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos E.3. Gestión de riesgos E.6. Gestión de la calidad informática E.8. Gestión de la seguridad de la información		Nivel 4 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3



Científico de Datos (DATA SCIENTIST)

NOMBRE	Gestor de Operaciones TIC (ICT OPERATIONS MANAGER)		
RESUMEN	Dirige el proceso de aplicación de la analítica de datos. Proporciona información a partir de los datos optimizando el proceso de análisis y presentando representaciones visuales de los datos.		
MISIÓN	Busca, gestiona y fusiona múltiples fuentes de datos y garantiza la coherencia de los conjuntos de datos. Identifica los modelos matemáticos, selecciona y optimiza los algoritmos para ofrecer valor empresarial a través de los conocimientos. Comunica patrones y recomienda formas de aplicar los datos.		
ENTREGABLES	Aprueba	Es responsable	Contribuye
	<ul style="list-style-type: none"> Recogida y representación de datos Selección de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> Plan de gestión de datos Sistema de gestión de datos
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Representar los retos empresariales mediante modelos matemáticos. Recoger, comprender, limpiar, analizar, integrar e investigar datos internos y externos para lograr la misión. Crear y probar hipótesis. Descubrir correlaciones/relaciones de datos en apoyo de la medición y la predicción. Identificar los modelos de visualización adecuados en función de los retos empresariales y los conjuntos de datos. Abordar la seguridad de los datos mediante estrategias preventivas activas. Seleccionar y optimizar algoritmos utilizando herramientas de ciencia de datos. Cumplir las directrices éticas y los requisitos legales. 		
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas A.9. Innovación D.7. Ciencia y Análisis de Datos D.10. Gestión de la información y del conocimiento D.11. Identificación de necesidades		Nivel 5 Nivel 4 Nivel 5 Nivel 5 Nivel 4



3 Perfiles de profesionales TIC en la Junta de Andalucía

La definición de los puestos asociados a los profesionales TIC de la Junta de Andalucía está basada en el marco de referencia europeo y en las 41 competencias que define, tras el análisis de las mismas y tras el estudio de las necesidades de nuestra organización se elaboran unos perfiles tipo para la Junta de Andalucía.

El proceso de generación de tales perfiles ha constado de varias etapas:

- Analizar los puestos existentes en el marco de referencia europeo.
- Analizar los puestos vigentes en la Junta de Andalucía
- Generar la ficha correspondiente para cada uno de los nuevos perfiles.

A continuación se muestra la definición de tales perfiles.

3.1 Descripción de la ficha para catalogar los perfiles propuestos

Antes de presentar las fichas asociadas a los perfiles TIC finalmente propuestos para la Agencia Digital de Andalucía se hace una descripción de cada uno de los campos que componen dichas fichas y cómo se ha realizado su cumplimentación.



NOMBRE	Es un nombre genérico para el tipo de puesto. El nombre refleja la tipología de tareas que se desempeñan en cada caso, utilizando un lenguaje no sexista
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	Son los perfiles de profesionales TIC en la Unión Europea que se han utilizado de referencia para definir el tipo de puesto de trabajo. Se han analizado y se han utilizado para definir el resumen, la misión, las tareas y las e-Competencias.
GRUPOS Y NIVELES	Son los grupos y los niveles que abarca de la RPT. Los grupos son A1, A2, C1 y C2. Puede haber tipos de puestos de dos grupos (A1-A2, A2-C1 Y C1-C2)
MODO DE ACCESO	Es el modo de acceso para el tipo de puesto. Puede ser PLD (Puesto de Libre Designación), PC (Puesto de Concurso) o PCE (Puesto de Concurso Específico)
RESUMEN	Es el objetivo principal del tipo de puesto Es una presentación breve y concisa del tipo de puesto. Proporciona una declaración de la actividad principal del tipo de puesto. La estructura se ha constituido con una o dos frases cortas (hasta aproximadamente 30 palabras).
MISIÓN	Describe la razón de ser del perfil. El objetivo es especificar la función del tipo puesto de trabajo definido en el perfil TIC. Debe proporcionar el contexto de desempeño del puesto dentro de la estructura organizativa.
PRINCIPALES TAREAS	Una lista de las tareas típicas que puede realizar el tipo de puesto. Una tarea es una acción realizada para conseguir un resultado dentro de un contexto ampliamente definido. Las tareas pueden estar asociadas a plazos, recursos, objetivos, especificaciones y/o resultados esperados; sin embargo, esto depende del contexto de la tarea y pueden omitirse, aunque la acción siempre debe describirse. Una tarea se define mediante una breve descripción con un verbo y el objetivo o meta de la acción. Cada tarea debe contribuir a definir un tipo de puesto.
COMPETENCIAS Y NIVELES	Una lista de las e-Competencias necesarias (del e-CF) para llevar a cabo la misión. La asignación de niveles es importante. Se han incluido las e-Competencias y el nivel con el que la desempeña para tipo de puesto. En gran medida ayuda a separar los tipos de puesto entre sí en cuanto a responsabilidad, autonomía de actuación, complejidad de funciones y aptitudes.

3.2 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía

El análisis de las competencias asociadas a las labores TIC desempeñadas dentro de la Administración de la Junta de Andalucía genera 9 perfiles tipo para el personal asignado a la Agencia Digital de Andalucía. A continuación se muestra la definición sucinta de cada uno de ellos:

Jefe de Servicio:

RESUMEN: Responsable de los sistemas de información y de las infraestructuras TIC de una determinada Consejería o de un área transversal y de los recursos humanos, económicos y materiales asociados.

MISIÓN: Garantiza la alineación de la estrategia digital con la estrategia corporativa con objeto de mejorar o facilitar los servicios públicos que se ofrecen con la aplicación de las TIC. Dirige el desarrollo



y la implementación de los sistemas de información y de las infraestructuras tecnológicas de la organización.

Gabinete Estratégico:

RESUMEN: Propone, planifica y gestiona los componentes y los servicios tecnológicos y el desarrollo de los sistemas de información.

MISIÓN: Alinea la estrategia digital con la estrategia corporativa dentro de un ámbito de actuación. Garantiza la mejora continua teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, la calidad del servicio, los estándares y procedimientos de seguridad y la disponibilidad de los recursos.

Departamento Técnico:

RESUMEN: Gestiona las operaciones TIC y los recursos humanos, económicos y materiales de un departamento.

MISIÓN: Gestiona un conjunto de operaciones TIC asegurando que las actividades se realizan de acuerdo con la estrategia, recursos, procesos y normas de la organización. Planifica los cambios, posibilita su aplicación y garantiza la eficacia de dichas operaciones.

Gestión Servicios Tecnológicos:

RESUMEN: Establece y despliega directrices técnicas y gestiona recursos para el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos, sistemas TIC y bases de datos de la organización.

MISIÓN: Asegura la calidad, seguridad, disponibilidad y el rendimiento óptimo de los servicios tecnológicos y sistemas TIC. Vela por la integridad, la confidencialidad y la correcta gestión y diseño de las bases de datos.



Gestión Proyectos:

RESUMEN: Dirige y gestiona el desarrollo e implementación de los sistemas de información asegurando un alto rendimiento y unos resultados óptimos con los requisitos establecidos.

MISIÓN: Define, dirige y supervisa los proyectos TIC. Asegura la eficiencia, la calidad, la sostenibilidad y la seguridad de los sistemas de información y los bancos de datos, cumpliendo con el alcance, el rendimiento, los costes y el calendario definido.

Asesoría Técnica:

RESUMEN: Participa en el diseño técnico y contribuye a la implementación de software y a la configuración de los equipos de acuerdo con las necesidades de la organización.

MISIÓN: Garantiza el diseño, desarrollo, prueba e integración de los componentes de los sistemas de información, verificando que se da cumplimiento a los requisitos establecidos. Asegura el correcto funcionamiento y configuración de dispositivos y de sistemas TIC.

Especialista Digital:

RESUMEN: Realiza tareas técnicas especializadas de mantenimiento, administración, codificación, pruebas y documentación en los componentes de los sistemas de información y las infraestructuras TIC.

MISIÓN: Mantiene y desarrolla eficazmente el hardware y el software asociados a los sistemas de información y a las infraestructuras TIC, garantizando una adecuada configuración y un rendimiento óptimo de los componentes, con el fin de satisfacer las especificaciones técnicas y los requisitos de usuario.



Ayudante técnico:

RESUMEN: Gestiona las actividades diarias para mantener los sistemas de Información y las infraestructuras TIC .

MISIÓN: Mantiene eficazmente el hardware y el software, realizando las operaciones oportunas y asegurando la disponibilidad de los sistemas y evaluando el rendimiento. Proporciona asistencia a los usuarios, y resuelve problemas y cuestiones relacionadas con la tecnología.

Auxiliar Técnico:

Contribuye en el mantenimiento diario de los sistemas de Información y las infraestructuras TIC.

Colabora con otros perfiles técnicos bajo su supervisión en el mantenimiento del hardware y el software. Da soporte a los usuarios, y resuelve problemas y cuestiones relacionadas con la tecnología.

3.3 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía vs Perfiles TIC Unión Europea

La relación de puestos generados para la Junta de Andalucía y los perfiles tipo definido en el estándar europeo se relacionan de tal forma que cada uno de los perfiles que se han definido para nuestra organización tiene participación en cuanto a tareas y competencias de más de un perfil europeo. A su vez, un perfil europeo puede tener asignadas tareas y competencias que corresponden a más de uno de los perfiles tipo de la Junta de Andalucía.

Se muestra en la siguiente tabla esa relación:



PERFIL EUROPEO	JEFE DE SERVICIO.	GABINETE ESTRATÉGICO	DEPARTAMENTO TÉCNICO.	GESTIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS	GESTIÓN PROYECTOS	ASESORÍA TÉCNICA.	ESPECIALISTA DIGITAL	AYUDANTE. TÉCNICO.	AUXILIAR TÉCNICO
Líder en Transformación Digital (DIGITAL TRANSFORMATION LEADER).	X								
Product Owner.									
Scrum Master.									
Experto en DevOps (DEVOPS EXPERT).									
Gestor de Información de Negocio (BUSINESS INFORMATION MANAGER).	X	X							
Responsable de sistemas de información (CIO)	X								
Gestor de Operaciones TIC (ICT OPERATIONS MANAGER).			X	X					
Científico de Datos (DATA SCIENTIST).									
Gestor de Aseguramiento de la Calidad. (QUALITY ASSURANCE MANAGER).				X	X				
Gestor de Ciberseguridad (CYBER SECURITY MANAGER).		X	X						
Gestor de Proyecto (PROJECT MANAGER).					X				
Gestor de Servicios (SERVICE MANAGER).				X					
Analista de Negocio (BUSINESS ANALYST).		X	X						
Analista de Sistemas (SYSTEMS ANALYST).				X		X			
Arquitecto de Sistemas (SYSTEMS ARCHITECT).		X	X						

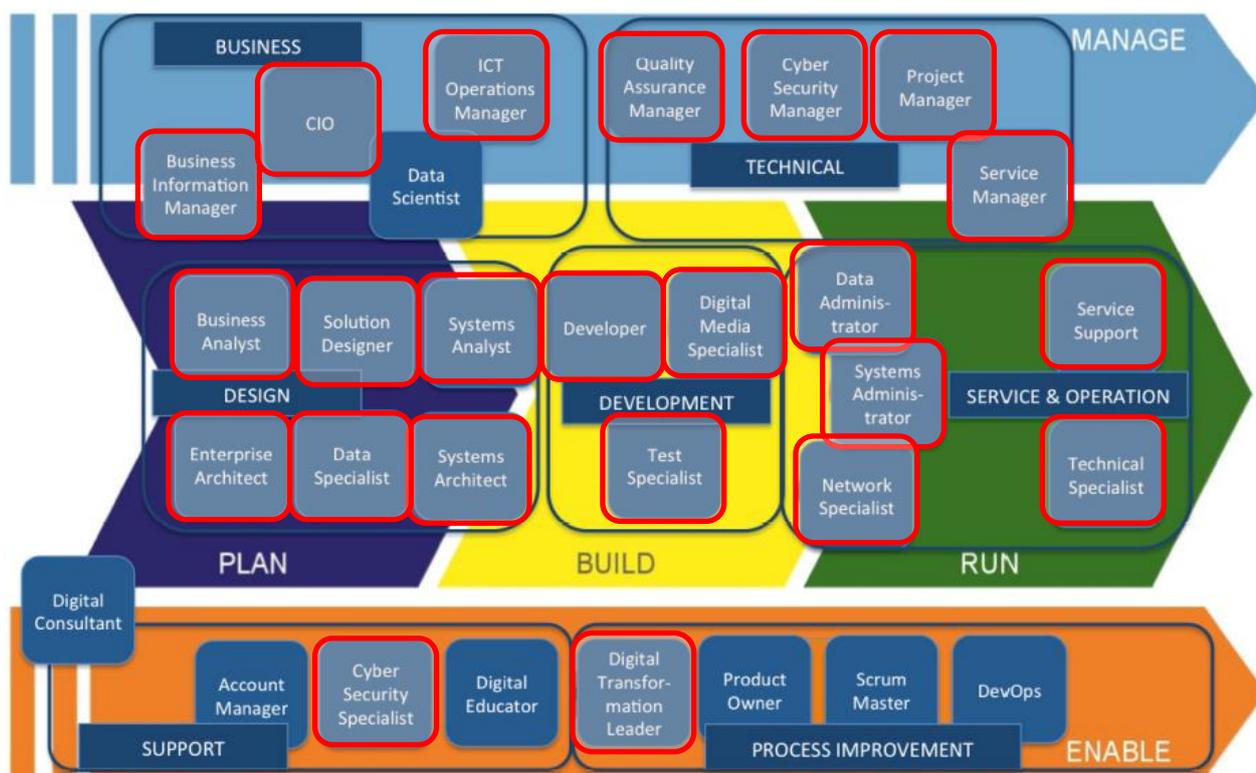


PERFIL EUROPEO	JEFE DE SERVICIO.	GABINETE ESTRATÉGICO	DEPARTAMENTO TÉCNICO.	GESTIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS	GESTIÓN PROYECTOS	ASESORÍA TÉCNICA.	ESPECIALISTA DIGITAL	AYUDANTE. TÉCNICO.	AUXILIAR TÉCNICO
Arquitecto Empresarial (ENTERPRISE ARCHITECT).	X								
Diseñador de soluciones (SOLUTIONS DESIGNER).					X	X			
Especialista de Datos (DATA SPECIALIST).		X		X	X				
Desarrollador (DEVELOPER).						X	X		
Especialista en Medios Digitales (DIGITAL MEDIA SPECIALIST).						X	X		
Especialista en Pruebas (TEST SPECIALIST).						X	X		
Administrador de Datos (DATA ADMINISTRATOR).				X					
Administrador de Sistemas (SYSTEMS ADMINISTRATOR).				X			X		
Especialista en Redes (NETWORK SPECIALIST).				X					
Servicio de Soporte (SERVICE SUPPORT).								X	X
Especialista Técnico (TECHNICAL SPECIALIST).							X	X	
Consultor Digital (DIGITAL CONSULTANT).									
Especialista en Ciberseguridad (CYBER SECURITY SPECIALIST).				X					
Gestor de Cuentas (ACCOUNT MANAGER).									
Formador Digital (DIGITAL EDUCATOR).									



Esto nos permite concluir el grado de uso de los perfiles tipo del marco europeo en función de los que finalmente se han usado en los perfiles TIC asignados a la Agencia Digital de Andalucía.

Existe otra visión que relaciona los perfiles europeos en función del área en el que se encuentran. Como se observa hay perfiles que se ubican a camino entre distintas áreas. El gráfico que lo representa se muestra a continuación:



3.4 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía vs Puestos existentes en la Junta de Andalucía

En este apartado se muestra la relación entre los nuevos perfiles propuestos para la Junta de Andalucía y la relación de puestos vigente.



PUESTO TIPO PRO-PUESTO	PUESTOS ACTUALES EN RPT	NIVELES	MODO DE ACCESO
JEFE DE SERVICIO	Servicios de Informática. SSCC Servicios varios (Sv. de Gestión del conocimiento, Sv. Producción, Sv. de Acceso a la Sociedad de la Información...). SSCC	29 A1 28 A1	PLD
GABINETE ESTRATÉGICO	Adjuntos de Jf. Informática SSCC Adjuntos varios (Planificación, Producción, Sistemas...) SSCC Gabinetes varios (Desarrollo, Producción, Sistemas...) SSCC Jef. Sistemas. SSCC Serv. IAM de SSCC Serv. de la D. Gob. de Sevilla y Málaga DDTT Asesor Técnico Sistemas SSCC	27 A1, 26 A1-A2	PLD
DEPARTAMENTO TÉCNICO	Departamentos varios (Sistemas, Desarrollo, Mantenimiento, Admon. Electrónica, Explotación, Calidad, Seguridad, Atención al puesto de Trabajo...) SSCC Departamentos Sist. Inform. Justicia y AAPP DDTT Departamentos de Informática Delegación Gob. DDTT Departamentos DP. Sist. Inform. Económico Financiero DDTT Gbte. Sistemas y Gbte. Apoyo Producción SSCC	26 A1, 26 A1-A2	PC o PCE
GESTION SERVICIOS TECNOLÓGICOS	Departamentos de Informática DDTT Proceso de Datos y C. Proceso de Datos DDTT Técnicos de Sistemas SSCC DDTT Técnicos de Sistemas Especializados (Comunicaciones, Bases de Datos, Seguridad...) SSCC Departamentos de Explotación SSCC DDTT Departamentos Especializados (Microinformática, Producción...) SSCC Asesores Técnicos DDTT Asesores Técnicos varios (Comunicaciones, Seguridad, BD y Sistemas) SSCC Administradores varios (Sistemas, Bases de Datos y Redes) SSCC	25 A1 25 A1-A2	PC
GESTION PROYECTOS	Jefes de Proyectos SSCC Asesores Técnicos SSCC Asesores Técnicos varios (Planificación, Formación, Metodología, Difusión...) SSCC Adjuntos Planificación y Rel. Usuarios SSCC Administrador de Portal SSCC Coordinador Sist. Producción, Sist. Difusión, Registro de Población IECA SSCC Departamentos varios (Inf. Gráfica, Implantación de Aplic., Desarrollo Man Sistemas, Calidad y Oficinas de Proyecto, e Informática) SSCC Responsable Centro de Atención Usuario SSCC Departamentos de Coordinación Informática OOJJ DDTT	25 A1 25 A1-A2	PC
ASESORIA TÉCNICA	Analistas Funcionales SSCC Procesos de Datos DDTT Analistas Programadores SSCC Analistas de Sistemas SSCC Asesores Técnicos SSCC DDTT Asesores Técnicos Informática DDTT Asesores Técnicos varios (Aplicaciones, Sist. Información e Informática Judicial) SSCC	24 A1-A2 23 A1 23 A1-A2	PC



PUESTO TIPO PRO-PUESTO	PUESTOS ACTUALES EN RPT	NIVELES	MODO DE ACCESO
ESPECIALISTA DIGITAL	Asesores de Microinformática SSCC DDTT Asesores Técnicos Especializados (Bases de Datos, portal, Explotación,...) SSCC Asesores Técnicos SSCC Programadores SSCC DDTT Jefes de Operación SSCC DDTT Administradores (Sistemas, Telefonía y Microinformática) SSCC Departamento de Microinformática y Telefonía SSCC Técnicos Informática DDTT Técnico de Redes SSCC Gestor Intranet/Portal SSCC	22 A2 22 A1-A2 22 A2-C1 20 A2-C1	PC
AYUDANTE TÉCNICO	Operadores de Consola SSCC y DDTT Operadores de Periférico SSCC y DDTT Operadores de Sistema SSCC Operadores de Informática SSCC Ayudantes Técnicos SSCC y DDTT Ayudantes Técnicos Diseño Gráfico DDTT Auxiliares de Producción SSCC y DDTT Programadores SSCC y DDTT Programadores 2º SSCC Unidades de Producción SSCC y DDTT Unidades de Explotación SSCC	18 C1-C2 16 C1, 16 C1-C2 15 C1, 15 C1-C2 15 C2	PC
AUXILIAR TÉCNICO	Auxiliares Producción SSCC y DDTT Auxiliares Técnico DDTT	14 c2	PC

3.5 Perfiles TIC propuestos Junta de Andalucía

Todo el análisis expresado anteriormente lleva a la definición de nueve perfiles que agrupen a los profesionales TIC de la Junta de Andalucía.

Estos nueve perfiles son los que se describen a continuación.



3.5.1 Jefe de servicio

NOMBRE	JEFE DE SERVICIO	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	ARQUITECTO EMPRESARIAL LIDER DE TRANSFORMACION DIGITAL RESPONSABLE DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN (CIO) GESTOR DE INFORMACION DE NEGOCIO	
NIVELES	29 A1 28 A1	
MODO DE ACCESO	PLD	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Servicios de Informática. SSCC Servicios varios (Sv. de Gestión del conocimiento, Sv. Producción, Sv. de Acceso a la Sociedad de la Información...). SSCC	
RESUMEN	Responsable de los sistemas de información y de las infraestructuras TIC de una determinada Consejería o de un área transversal y de los recursos humanos, económicos y materiales asociados.	
MISIÓN	Garantiza la alineación de la estrategia digital con la estrategia corporativa con objeto de mejorar o facilitar los servicios públicos que se ofrecen con la aplicación de las TIC. Dirige el desarrollo y la implementación de los sistemas de información y de las infraestructuras tecnológicas de la organización.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Alinear la estrategia digital y su planificación con los objetivos de la organización. • Dirigir el cambio cultural necesario para facilitar la estrategia digital. • Coordinar y planificar de forma completa los proyectos y servicios tecnológicos, y gestionar la participación de las partes interesadas. • Servir de enlace y movilizar a las personas influyentes de la organización para aplicar la transformación digital y mejora del negocio. • Anticiparse a las futuras necesidades y planificar cómo la arquitectura TIC les dará soporte. • Adaptar los sistemas a los cambios y características de la organización (incluidos organizativos, técnicos, sociales, medioambientales y normativos). • Coordinar y gestionar el personal del Servicio favoreciendo el desarrollo individual y del equipo. • Planificar y gestionar el presupuesto. • Planificar, tramitar y gestionar las adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios TIC teniendo en cuenta el impacto en términos de responsabilidad ecológica. • Garantizar la fiabilidad, confidencialidad, seguridad, calidad e integridad de los sistemas de información. • Analizar la información y los documentos necesarios para la gestión del servicio. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio A.3. Desarrollo del plan de negocio A4. Planificación de productos / servicios A.8. Gestión de la sostenibilidad D.8. Gestión de contratos D.9. Desarrollo del personal E.7. Gestión del cambio en las organizaciones E.9. Gobernanza de sistemas de información	Nivel 5 Nivel 5 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 5 Nivel 5



3.5.2 Gabinete estratégico

NOMBRE	GABINETE ESTRATÉGICO	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	GESTOR DE INFORMACION DE NEGOCIO GESTOR DE CIBERSEGURIDAD ANALISTA DE NEGOCIO ARQUITECTO DE SISTEMA ESPECIALISTA EN DATOS	
NIVELES	27 A1, 26 A1-A2	
MODO DE ACCESO	PLD	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Adjuntos de Jf. Informática SSCC Adjuntos varios (Planificación, Producción, Sistemas...) SSCC Gabinetes varios (Desarrollo, Producción, Sistemas...) SSCC Jef. Sistemas. SSCC Serv. IAM de SSCC Serv. de la D. Gob. de Sevilla y Málaga DDTT Asesor Técnico Sistemas SSCC	
RESUMEN	Propone, planifica y gestiona los componentes y los servicios tecnológicos y el desarrollo de los sistemas de información.	
MISIÓN	Alinea la estrategia digital con la estrategia corporativa dentro de un ámbito de actuación. Garantiza la mejora continua teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, la calidad del servicio, los estándares y procedimientos de seguridad y la disponibilidad de los recursos.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar la transformación digital, identificando áreas de mejora en los procesos de negocio. • Liderar el desarrollo de servicios tecnológicos y sistemas de información innovadores centrado en las necesidades de los usuarios. • Servir de enlace entre la comunidad de usuarios y los servicios TIC facilitando la gestión del cambio. • Identificar oportunidades para proponer nuevos productos o servicios. • Dirigir el desarrollo y la integración del sistema y de los componentes tecnológicos. • Gestionar las infraestructuras de operación y de explotación de los sistemas. • Asesorar sobre la metodología de análisis y la configuración de los modelos de datos. • Racionalizar las funciones, los procedimientos y los flujos de trabajo y aplicar un enfoque de implementación coherente. • Definir, proponer e implantar directrices y medidas de seguridad física y lógica, y de aseguramiento de la calidad, aplicando buenas prácticas. • Coordinar y gestionar el personal asignado. • Alinear la estrategia de información y el conocimiento con la estrategia digital. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.1. Alineamiento entre sistemas de información y estrategias de negocio A.5. Diseño de arquitecturas A.9. Innovación D.1 Desarrollo de la estrategia de seguridad de la información D.2. Desarrollo de la Estrategia de calidad informática D.10. Gestión de la Información y del conocimiento E.1. Elaboración de previsiones E.7. Gestión del cambio en las organizaciones	Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 5 Nivel 4 Nivel 4



3.5.3 Departamento técnico

NOMBRE	DEPARTAMENTO TÉCNICO	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	GESTOR DE OPERACIONES TIC GESTOR DE CIBERSEGURIDAD ANALISTA DE NEGOCIO ARQUITECTO DE SISTEMA	
NIVELES	26 A1, 26 A1-A2	
MODO DE ACCESO	PC	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Departamentos varios (Sistemas, Desarrollo, Mantenimiento, Admon. Electrónica, Explotación, Calidad, Seguridad, Atención al puesto de Trabajo...) SSCC Departamentos Sist. Inform. Justicia y AAPP DDTT Departamentos de Informática Delegación Gob. DDTT Departamentos DP. Sist. Inform. Económico Financiero DDTT Gbte. Sistemas y Gbte. Apoyo Producción SSCC	
RESUMEN	Gestiona las operaciones TIC y los recursos humanos, económicos y materiales de un departamento.	
MISIÓN	Gestiona un conjunto de operaciones TIC asegurando que las actividades se realizan de acuerdo con la estrategia, recursos, procesos y normas de la organización. Planifica los cambios, posibilita su aplicación y garantiza la eficacia de dichas operaciones.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Negociar los objetivos y los recursos necesarios para alcanzarlos. • Dirigir, organizar, planificar y supervisar las actividades del departamento y la implementación de productos o servicios. • Analizar y validar el despliegue de soluciones tecnológicas novedosas y emergentes. • Comunicarse con los departamentos internos y los responsables funcionales para proponer soluciones en consonancia con los requisitos de la organización. • Dirigir el desarrollo y la integración de los sistemas TIC y de los componentes. • Administrar, monitorizar y controlar las infraestructuras hardware y software. • Realizar y coordinar el seguimiento de la garantía de calidad y la seguridad de los sistemas y de la información. • Asegurar la continuidad de las operaciones TIC evaluando riesgos, amenazas e impactos. • Gestionar el soporte informático sobre los servicios que ofrece su departamento. • Analizar y proponer soluciones para la mejora continua de la productividad del personal del departamento. • Gestionar y analizar la información de la organización necesaria para las operaciones e interpretar los resultados para la mejora del rendimiento. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.4. Planificación de producto/servicio A.7. Seguimiento de tendencias tecnológicas D.7. Ciencia y Análisis de Datos D.9. Desarrollo del personal D.11. Identificación de necesidades E.5 Mejora de procesos E.6. Gestión de la calidad informática E.8. Gestión de la seguridad de la información.	Nivel 4 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 4



3.5.4 Gestión servicios tecnológicos

NOMBRE	GESTIÓN SERVICIOS TECNOLÓGICOS	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	GESTOR DE SERVICIOS GESTOR DE OPERACIONES TIC ESPECIALISTA EN REDES ESPECIALISTA EN CIBERSEGURIDAD ADMINISTRADOR DE SISTEMAS ANALISTA DE SISTEMAS ADMINISTRADOR DE DATOS ESPECIALISTA DE DATOS GESTOR DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
NIVELES	25 A1 25 A1-A2	
MODO DE ACCESO	PC	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Departamentos de Informática DDTT Proceso de Datos y C. Proceso de Datos DDTT Técnicos de Sistemas SSCC DDTT Técnicos de Sistemas Especializados (Comunicaciones, Bases de Datos, Seguridad...) SSCC Departamentos de Explotación SSCC DDTT Departamentos Especializados (Microinformática, Producción...) SSCC Asesores Técnicos DDTT Asesores Técnicos varios (Comunicaciones, Seguridad, BD y Sistemas) SSCC Administradores varios (Sistemas, Bases de Datos y Redes) SSCC	
RESUMEN	Establece y despliega directrices técnicas y gestiona recursos para el correcto funcionamiento de los servicios tecnológicos, sistemas TIC y bases de datos de la organización.	
MISIÓN	Asegura la calidad, seguridad, disponibilidad y el rendimiento óptimo de los servicios tecnológicos y sistemas TIC. Vela por la integridad, la confidencialidad y la correcta gestión y diseño de las bases de datos.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar soluciones técnicas integradas para el desarrollo y la explotación de la arquitectura de los sistemas de información. • Utilizar procesos sistemáticos de recopilación, análisis y síntesis de información para mejorar las infraestructuras y los servicios tecnológicos. • Identificar tecnologías y proveedores que aportan valor añadido a los servicios tecnológicos. • Adquirir, instalar o actualizar componentes informáticos y de software. • Planificar y organizar las acciones de soporte a usuarios y resolución de problemas relacionados con los servicios tecnológicos. • Establecer los requisitos de los servicios tecnológicos en concordancia con las necesidades de los usuarios. • Instalar, administrar, mantener y resolver problemas de sistemas informáticos, sistemas de gestión de datos, de redes, de equipos de comunicación y de dispositivos en red. • Garantizar la aplicación y el seguimiento de la calidad y la seguridad de los sistemas TIC y de los datos. • Negociar los ANS en concordancia con los objetivos globales y velar por su cumplimiento. • Analizar y responder a las necesidades de desarrollo del personal. • Integrar y sintetizar la documentación técnica necesaria para los servicios tecnológicos. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.2. Gestión de niveles de servicio A.5. Diseño de arquitecturas B.6. Ingeniería de Sistemas D.9. Desarrollo del personal D.10. Gestión de la Información y del conocimiento D.11. Identificación de necesidades E.3. Gestión de riesgos E.6. Gestión de la calidad informática	Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3



3.5.5 Gestión proyectos

NOMBRE	GESTIÓN PROYECTOS	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	GESTOR DE PROYECTO DISEÑADOR DE SOLUCIONES ESPECIALISTA DE DATOS GESTOR DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	
NIVELES	25 A1 25 A1-A2	
MODO DE ACCESO	PC	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Jefes de Proyectos SSCC Asesores Técnicos SSCC Asesores Técnicos varios (Planificación, Formación, Metodología, Difusión...) SSCC Adjuntos Planificación y Rel. Usuarios SSCC Administrador de Portal SSCC Coordinador Sist. Producción, Sist. Difusión, Registro de Población IECA SSCC Departamentos varios (Inf. Gráfica, Implantación de Aplic., Desarrollo Man Sistemas, Calidad y Oficinas de Proyecto, e Informática) SSCC Responsable Centro de Atención Usuario SSCC Departamentos de Coordinación Informática OOJJ DDTT	
RESUMEN	Dirige y gestiona el desarrollo e implementación de los sistemas de información asegurando un alto rendimiento y unos resultados óptimos con los requisitos establecidos.	
MISIÓN	Define, dirige y supervisa los proyectos TIC. Asegura la eficiencia, la calidad, la sostenibilidad y la seguridad de los sistemas de información y los bancos de datos, cumpliendo con el alcance, el rendimiento, los costes y el calendario definido.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> Planificar, controlar y gestionar los recursos materiales, humanos y económicos para alcanzar los objetivos de los proyectos. Organizar, coordinar y dirigir el equipo del proyecto favoreciendo su desarrollo personal. Mantener el compromiso y la comunicación con las partes interesadas, para crear productos y servicios digitales intuitivos, seguros y eficientes. Dirigir y gestionar los proyectos controlando su progreso y los resultados. Adaptar los distintos aspectos del proyecto a las situaciones cambiantes. Coordinar, registrar y garantizar el cumplimiento de la calidad de los sistemas de información. Alinear la solución con la arquitectura técnica. Definir, construir y optimizar los modelos de datos y asesorar sobre la metodología de análisis. Garantizar la seguridad, la calidad e integridad de los datos. Integrar y sintetizar la información de interés necesaria para la dirección de los proyectos. Realizar análisis de riesgos del proyecto. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.4. Planificación de producto/servicio A.10. Experiencia de Usuario D.9. Desarrollo del personal D.10. Gestión de la Información y del conocimiento E.2. Gestión de proyectos y de cartera de proyectos E.3. Gestión de riesgos E.4. Gestión de relaciones E.6. Gestión de la calidad informática	Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 4 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3



4.1.1 Asesoría técnica

NOMBRE	ASESORÍA TÉCNICA	
PUESTOS INSPIRADOS	DESARROLLADOR DISEÑADOR DE SOLUCIONES ESPECIALISTA EN PRUEBAS ANALISTA DE SISTEMAS ESPECIALISTA EN MEDIOS DIGITALES	
MARCO EUROPEO		
NIVELES	24 A1-A2 23 A1 23 A1-A2	
MODO DE ACCESO	PC	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Analistas Funcionales SSCC Procesos de Datos DDTT Analistas Programadores SSCC Analistas de Sistemas SSCC Asesores Técnicos SSCC DDTT Asesores Técnicos Informática DDTT Asesores Técnicos varios (Aplicaciones, Sist. Información e Informática Judicial) SSCC	
RESUMEN	Participa en el diseño técnico y contribuye a la implementación de software y a la configuración de los equipos de acuerdo con las necesidades de la organización.	
MISIÓN	Garantiza el diseño, desarrollo, prueba e integración de los componentes de los sistemas de información, verificando que se da cumplimiento a los requisitos establecidos. Asegura el correcto funcionamiento y configuración de dispositivos y de sistemas TIC.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Analizar las funciones de los sistemas TIC existentes para implementar P2:Q8 las operaciones y los procedimientos más eficientes. ● Asegurar el cumplimiento de los requisitos de rendimiento técnico y funcionales de los usuarios. ● Identificar soluciones tecnológicas y asegurar su despliegue. ● Diseñar, optimizar y desarrollar las aplicaciones y los entornos web y multimedia de acuerdo con las necesidades de la organización. ● Identificar los posibles riesgos del diseño técnico. ● Mantener y solucionar problemas de configuración de dispositivos y de sistemas TIC. ● Desarrollar la ingeniería de sistemas e integrar componentes y/o programas informáticos. ● Seleccionar y supervisar la aplicación de herramientas y técnicas de pruebas a nivel de unidad, módulo, sistema e integración. ● Garantizar la seguridad, la privacidad, los requisitos legales y las normas de accesibilidad. ● Supervisar la calidad del software y analizar la posible aplicación de mejoras en los procesos. ● Organizar y coordinar la gestión de las incidencias y el soporte a usuarios. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	A.6. Diseño de aplicaciones Informática A.10. Experiencia de Usuario B.1. Desarrollo de aplicaciones informática B.2. Integración de componentes B.3. Pruebas B.4. Despliegue de soluciones C.4. Gestión de incidencias E.5. Mejora de procesos	Nivel 3 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 4 Nivel 3



4.1.2 Especialista digital

NOMBRE	ESPECIALISTA DIGITAL	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	DESARROLLADOR ESPECIALISTA EN MEDIOS DIGITALES ESPECIALISTA DE PRUEBA ADMINISTRADORES DE SISTEMAS ESPECIALISTA TECNICO	
NIVELES	22 A2 22 A1-A2 22 A2-C1 20 A2-C1	
PLAZAS OCUPADAS		
MODO DE ACCESO	PC	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Asesores de Microinformática SSCC DDTT Asesores Técnicos Especializados (Bases de Datos, portal, Explotación,..) SSCC Asesores Técnicos SSCC Programadores SSCC DDTT Jefes de Operación SSCC DDTT Administradores (Sistemas, Telefonía y Microinformática) SSCC Departamento de Microinformática y Telefonía SSCC Técnicos Informática DDTT Técnico de Redes SSCC Gestor Intranet/Portal SSCC	
RESUMEN	Realiza tareas técnicas especializadas de mantenimiento, administración, codificación, pruebas y documentación en los componentes de los sistemas de información y las infraestructuras TIC.	
MISIÓN	Mantiene y desarrolla eficazmente el hardware y el software asociados a los sistemas de información y a las infraestructuras TIC, garantizando una adecuada configuración y un rendimiento óptimo de los componentes, con el fin de satisfacer las especificaciones técnicas y los requisitos de usuario.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Configurar, probar y mantener de forma óptima el equipamiento del puesto de trabajo y de los servicios tecnológicos, así como cualquier tipo de hardware y software base. • Gestionar y mantener los elementos de las telecomunicaciones, el direccionamiento y la electrónica de red. • Garantizar y monitorizar la prestación de servicios de acuerdo con los ANS y las directrices de la organización. • Programar, integrar y validar componentes de los sistemas de información y de las infraestructuras TIC. • Migrar datos y aplicaciones a nuevas infraestructuras. • Seleccionar y desarrollar técnicas y herramientas de pruebas, de integración y de diagnóstico para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas. • Realizar el despliegue, el seguimiento y la mejora continua de las soluciones. • Ejecutar medidas y evaluar indicadores de gestión de la seguridad y de la accesibilidad de los sistemas. • Dar soporte a los usuarios y gestionar las incidencias identificando y resolviendo problemas. • Mantener y gestionar los perfiles y grupos de usuario, así como parametrizar y configurar las aplicaciones, incluyendo la definición de flujos de trabajo. • Proporcionar documentación técnica y gestión de inventarios. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.1. Desarrollo de aplicaciones informáticas B.2. Integración de componentes B.3. Pruebas B.4. Despliegue de soluciones C.3. Prestación de servicios C.4. Gestión de incidencias C.5. Gestión de Sistemas E.8. Gestión de la seguridad de la información	Nivel 2 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 2 Nivel 3 Nivel 3 Nivel 3



4.1.3 Ayudante Técnico

NOMBRE	AYUDANTE TÉCNICO	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	SERVICIO DE SOPORTE ESPECIALISTA TECNICO	
NIVELES	18 C1-C2 16 C1, 16 C1-C2 15 C1, 15 C1-C2 15 C2	
MODO DE ACCESO	PC	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Operadores de Consola SSCC y DDTT Operadores de Periférico SSCC y DDTT Operadores de Sistema SSCC Operadores de Informática SSCC Ayudantes Técnicos SSCC y DDTT Ayudantes Técnicos Diseño Gráfico DDTT Auxiliares de Producción SSCC y DDTT Programadores SSCC y DDTT Programadores 2ª SSCC Unidades de Producción SSCC y DDTT Unidades de Explotación SSCC	
RESUMEN	Gestiona las actividades diarias para mantener los sistemas de Información y las infraestructuras TIC .	
MISIÓN	Mantiene eficazmente el hardware y el software, realizando las operaciones oportunas y asegurando la disponibilidad de los sistemas y evaluando el rendimiento. Proporciona asistencia a los usuarios, y resuelve problemas y cuestiones relacionadas con la tecnología.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> ● Identificar, diagnosticar y resolver los problemas técnicos y atender las necesidades operativas diarias. ● Realizar operaciones de mantenimiento e instalación de componentes hardware y software. ● Identificar las amenazas y organizar procedimientos de seguridad rutinarios (antivirus, copias de seguridad, ...). ● Programar y probar componentes software y rutinas de operación. ● Desplegar soluciones tecnológicas de forma coordinada. ● Gestionar perfiles y usuarios en los sistemas. ● Configurar e instalar la telefonía, los sistemas audiovisuales y los elementos básicos de la electrónica de red en las sedes. ● Prestar soporte a usuarios y resolver incidencias en relación con la utilización de hardware y software. ● Clasificar y registrar las consultas notificadas y proporcionar soluciones. ● Organizar y gestionar el inventario de los activos tecnológicos. ● Documentar y compartir las configuraciones de los sistemas de información e infraestructuras TIC. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.1. Desarrollo de aplicaciones informáticas B.4. Despliegue de soluciones C.1. Atención al usuario C.2. Soporte técnico de cambios C.3. Prestación de servicios C.4. Gestión de incidencias C.5. Gestión de Sistemas E.8. Gestión de la seguridad de la información	Nivel 1 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 2



4.1.4 Auxiliartécnico

NOMBRE	AUXILIAR TÉCNICO	
PERFILES DE REFERENCIA MARCO EUROPEO	SERVICIO DE SOPORTE	
NIVELES	14 C2	
MODO DE ACCESO	PC	
PUESTOS ACTUALES QUE ABARCA	Auxiliares Producción SSCC y DDTT Auxiliares Técnico DDTT	
RESUMEN	Contribuye en el mantenimiento diario de los sistemas de Información y las infraestructuras TIC.	
MISIÓN	Colabora con otros perfiles técnicos bajo su supervisión en el mantenimiento del hardware y el software. Da soporte a los usuarios, y resuelve problemas y cuestiones relacionadas con la tecnología.	
PRINCIPALES TAREAS	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, diagnosticar y resolver problemas técnicos de baja complejidad. • Realizar operaciones básicas de mantenimiento de los sistemas de Información y de las infraestructuras tecnológicas. • Identificar las amenazas y aplicar los procedimientos básicos de seguridad establecidos. • Ayudar a técnicos de otros niveles en labores tecnológicas rutinarias. • Apoyar en el despliegue de soluciones tecnológicas en una parte de la organización de forma supervisada. • Configurar e instalar la telefonía, los sistemas audiovisuales y los elementos básicos de la electrónica de red en las sedes. • Prestar soporte básico a usuarios en relación con la utilización de hardware y software. • Clasificar y registrar las consultas notificadas y proporcionar soluciones básicas • Actualizar información del inventario de los activos tecnológicos. • Apoyar en la documentación las configuraciones de componentes de los sistemas de información e infraestructuras TIC. • Contribuir en la programación y pruebas simples de componentes software y rutinas de operación. 	
COMPETENCIAS Y NIVELES	B.3. Pruebas B.4. Despliegue de soluciones C.1. Atención al usuario C.2. Soporte técnico de cambios C.3. Prestación de servicios C.4. Gestión de incidencias C.5. Gestión de Sistemas E.8. Gestión de la seguridad de la información	Nivel 1 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 2 Nivel 1 Nivel 2 Nivel 1 Nivel 2



4.2 Controles de calidad y coherencia del método utilizado

Los resultados obtenidos en este catálogo de nueve perfiles para los profesionales TIC de la Junta de Andalucía han sido sometidos a unos **controles de calidad y coherencia**, que verifican la idoneidad del método utilizado para su elaboración.

En primer lugar, se ha revisado la **correspondencia** efectuada **de los perfiles propuestos para la Junta de Andalucía con los homologados por la Unión Europea**. Cada perfil autonómico se relaciona con varios perfiles europeos, en concreto con aquellos con los que tenga en común tareas asignadas y competencias requeridas para ejercerlos. De igual modo, cada perfil de referencia del marco europeo puede relacionarse con más de un perfil autonómico, siguiendo la misma pauta en el otro sentido. Por otra parte, se ha revisado que los perfiles europeos que no hemos relacionado de forma directa con ninguno de los elaborados para la Junta de Andalucía solamente sean aquellos que no se corresponden con los perfiles laborales para este ámbito en la administración pública. La correspondencia resultante de los perfiles de uno y otro modelo se detalla en el apartado 3.3 de este documento.

Por otra parte, se ha revisado de forma **comparada** el **resumen** y la **misión** establecidos **para los nueve perfiles** tipo elaborados para la Junta de Andalucía. De esta manera se complementarían de forma coherente el cometido asignado a los distintos perfiles existentes en cada equipo de trabajo.

Para cada perfil propuesto, se ha descrito un conjunto de tareas principales; aunque no se han detallado todas las tareas posibles, se han seleccionado las principales bien por su relevancia, o bien por ser las más habituales para los puestos de trabajo correspondientes. Asimismo, se han recogido las e-Competencias más relevantes del marco europeo que se corresponden con cada perfil definido para la Junta de Andalucía. Por coherencia, se ha constatado que **en las tareas caracterizadas como más relevantes al menos** están aquellas que desarrollan **las principales e-Competencias europeas** seleccionadas para el perfil.

Para completar el control de calidad y coherencia, se han revisado que **los niveles a los que se ejerce cada competencia** en cada perfil estén de acuerdo con lo definido en el marco europeo de referencia. De forma complementaria, se ha realizado un análisis comparativo de los mencionados niveles para los nueve perfiles de la Junta de Andalucía. En este sentido, se ha revisado que el nivel establecido para cada competencia en un perfil determinado **no supere** al asignado para esa misma competencia en **ningún perfil superior**. Además, se ha constatado comparando la suma de los niveles de las competencias de cada perfil que se establece una distancia similar de cada perfil al siguiente, de forma que la **graduación** en la dedicación y la dificultad en la realización las tareas queden **equilibradas**.

Además, se ha revisado en la norma **el grado de maestría en las tareas según los niveles a los que se ejerce cada e-Competencia (dimensión 3)**, y se ha comparado con la relación tareas descritas de los perfiles propuestos para la Junta de Andalucía, para que no aparezcan responsabilidades que no correspondan con el ámbito de actuación del nivel asociado.