

BASES ESPECÍFIQUES

Acord del Consell de Govern (Comissió delegada de Recursos Humans) de data 20 d'octubre de 2020

Convocada per la Resolució de la rectora de 14 de juliol de 2021

Termini de presentació de sol·licituds: 20 de setembre de 2021, inclòs

Taxes d'inscripció a la convocatòria: import a ingressar d'acord amb el punt 4 de les bases generals

Plaça: tècnic o tècnica superior de gestió de dades d'explotació de màrqueting

Descripció lloc de treball: tècnic o tècnica superior de gestió de dades d'explotació de màrqueting

Especialitat: Gestió de la informació i qualitat CRM

Grup professional: grup I

Nombre de places: 1

Unitat: Gabinet de Comunicació i Màrqueting

Característiques de la contractació:

Tipus de contracte: contracte de personal laboral fix

Jornada: jornada completa

Disponibilitat: disponibilitat horària

Categoria i CLT: grup I/P

Retribució bruta anual *:

Salari base: 32.188,66 €

CLT/P: 2.592,72 €

* A aquest import li serà d'aplicació les mesures pressupostàries que es dictin pels òrgans competents i que afectin a retribucions dels empleats públics.

Funcions / Coneixements / Competències:

Funcions

Del lloc de treball (DLT)

- Assessorar els òrgans de govern de la Universitat, d'acord amb les instruccions rebudes i col·laborar-hi.
- Garantir l'aplicació del coneixement tècnic necessari per dur a terme les activitats i tasques assignades.
- Planificar i desenvolupar els projectes encomanats al seu àmbit d'actuació i garantir-ne la implantació correcta i el seguiment, segons el seu àmbit d'actuació.
- Recopilar, actualitzar i complir les disposicions legals, normes i acords relacionats amb les matèries de la seva àrea.
- Proposar normes internes o directrius de funcionament sobre matèries pròpies de la seva competència i col·laborar a redactar-les.
- Col·laborar i coordinar-se amb altres unitats de la Universitat en matèries de la seva competència d'acord amb les instruccions rebudes pel responsable del servei o unitat administrativa.
- Participar en el disseny i implantació dels procediments tècnics propis del seu àmbit d'actuació, proposar-los i validar-los.
- Col·laborar en les tasques comunes a l'activitat duta a terme al servei o unitat administrativa.
- Participar en reunions i esdeveniments als quals ha d'assistir en funció de les seves competències i traslladar al responsable del servei o unitat administrativa els acords adoptats, proposant les mesures adequades per executar-les.
- Tractar, elaborar i analitzar informes, indicadors, estadístiques i altres documents específics del seu àmbit d'actuació.
- Identificar i proposar projectes, accions o programes que facilitin o millorin l'eficàcia, la qualitat i la productivitat dels serveis.
- Aplicar en l'àrea de la seva competència les directrius que en matèria de qualitat estableixin els òrgans de govern de la Universitat, i complir les fites i els objectius encomanats.
- Assessorar la unitat i donar resposta tècnica a les seves necessitats, desenvolupant i implantant solucions, procediments, propostes, mètodes i tecnologies.

- Gestionar els processos derivats del seu àmbit d'actuació garantint la màxima eficiència i rigor en el seu desenvolupament.
- Adoptar les mesures necessàries per assegurar una atenció adequada als usuaris, garantint criteris d'eficiència.
- Elaborar la informació relativa per facilitar la presa de decisions als òrgans de govern, segons de les indicacions rebudes.
- Proposar i implantar noves tecnologies en l'àrea de la seva competència.
- Controlar i mantenir els fitxers de dades o altres instruments tècnics propis del seu àmbit d'actuació
- Implantar i gestionar les tecnologies, sistemes i eines estratègiques de gestió de les relacions amb els clients i fer-ne el seguiment, en el seu àmbit d'actuació.
- Implantar i gestionar les eines de comunicació digital i analitzar les campanyes pròpies en el seu àmbit d'actuació i fer-ne el seguiment.
- Definir els indicadors clau de rendiment que permetin el seguiment i anàlisi de l'estratègia de gestió de les relacions i comunicacions amb els clients, en el seu àmbit d'actuació.

De la unitat

Transversals de la unitat

- Coordinar i supervisar, des del punt de vista de continguts, imatge i difusió, l'elaboració de material de suport a la comunicació i promoció institucional (vídeos, revistes, etc), d'acord amb les indicacions de l'equip de direcció.
- Detectar mancances i necessitats en l'àmbit de la comunicació i difusió interna i externa mantenint contacte permanent amb les unitats internes de la URV.
- Gestionar l'arxiu audiovisual de la comunicació interna i externa, emprant les tècniques possibles hi posar-ho a disposició de la comunitat universitària
- Dissenyar, gestionar i coordinar els continguts dels mitjans de comunicació habituals de la URV, entre els quals la web.
- Donar suport tècnic a les comissions relacionades amb els àmbits d'actuació de la unitat
- Promoure propostes de millora en l'àmbit tecnològic o de procediment de treball, per tal de fomentar la comunicació interna i externa, en el marc de la URV.
- Contribuir a desenvolupar els programes informàtics institucionals de l'àmbit d'actuació.
- Implementar i mantenir la gestió per processos, la carta de serveis i els sistemes de gestió de la qualitat.
- Atendre els requeriments de les diferents auditories, òrgans d'intervenció, etc.
- Mantenir i actualitzar la pàgina web i altres serveis virtuals d'acord amb l'àrea de competència.

Específiques de la subunitat (Màrqueting):

- Dissenyar, implementar i fer el seguiment del pla de màrqueting de la URV
- Definir i gestionar les estratègies de màrqueting d'estudiants de Màster i Grau, amb coordinació amb l'Oficina de l'Estudiant (OFES)
- Definir i gestionar les campanyes de posicionament, promoció i fidelització dels programes formatius de la URV i d'altres productes i serveis de la universitat, en l'àmbit nacional i internacional i fer-ne el seguiment
- Impulsar i gestionar la presència dels programes de grau i màster en xarxes socials i analitzar-ne la informació i participació
- Impulsar activitats de promoció de l'oferta acadèmica dels programes de grau i màster en col·laboració amb l'Oficina de l'Estudiant i col·laborar en la difusió de les convocatòries d'ajuts als programes de Màster
- Gestionar el pressupost assignat per les campanyes de màrqueting de la URV
- Col·laborar amb el Gabinet de Programació i Qualitat en la detecció de necessitats formatives en funció de la demanda potencial
- Desenvolupar i gestionar les eines tecnològiques (CRM) per tal de fer el seguiment dels estudiants potencials i/o formes equivalents de gestió de clients
- Proposar i desenvolupar estratègies de gestió de clients per a les campanyes de captació i fidelització.
- Integrar les dades dels diferents sistemes d'informació i aplicacions al programari de gestió de clients.
- Elaborar informes de rendició de comptes institucionals en els àmbits d'activitat i fer-ne difusió.
- Gestionar la Botiga URV, les comandes, estocs i el control de preus, per donar un servei àgil i posar a disposició de la comunitat universitària i al públic en general els productes que la URV ha seleccionat per vendre'ls amb el "logotip de la URV"

Coneixements

Idiomes:

- Anglès nivell B2

Aplicacions informàtiques:

- Programa de presentacions
- Processador de text
- Full de càlcul
- Base de dades d'escriptori
- Eines de gestió de bases de dades
- Eines de gestió de relacions amb els clients.
- Eines de gestió de les comunicacions amb els clients.
- Eines de gestió de campanyes digitals.
- Eines de gestió d'anàlisi web.
- Aplicació del Registre General URV
- Sistema integrat d'informació i anàlisi
- Aplicació específica de gestió de pàgines web
- Espai de treball compartit
- Aplicació de creació de diagrames, organigrames, etc.
- Aplicació de gestió de la signatura digital

- Aplicació d'e-mail màrqueting
- Aplicació de seguiment dels clients potencials
- Control intern de documents

Competències:

Estratègiques:

- Identificació amb la URV
- Aprenentatge continuat
- Flexibilitat i Adaptabilitat
- Proactivitat - Iniciativa
- Compromís amb la qualitat

Específiques:

- Treball en equip
- Orientació a resultats
- Organització i Planificació
- Comunicació
- Capacitat d'anàlisi i síntesi

Temari general:

Legislació bàsica

1. Constitució Espanyola de 1978 Estructura, principis generals, drets i deures fonamentals, concepte d'autonomia universitària.
2. Estatut d'Autonomia de Catalunya Estructura, continguts essencials i principis fonamentals. La Generalitat: competències exclusives de desenvolupament legislatiu i executives. Principals institucions de la Generalitat. Diferències entre Parlament i Govern.

Legislació universitària i de la URV

3. **Llei orgànica 6/2001, de 2 de desembre d'Universitats. Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril per la qual es modifica la Llei orgànica 6/2001. Llei 1/2003, de 19 de febrer, d'Universitats de Catalunya.** Autonomia universitària, funcions i autonomia de les universitats. Naturalesa, creació, reconeixement i el règim jurídic. De l'estructura de les Universitats, del govern i la representació de les universitats, avaluació i acreditació, ensenyaments i títols, la recerca a la universitat i la transferència de coneixement, els estudiants, professorat, personal d'administració i serveis i règim econòmic i financer de les universitats públiques.
4. **Estatut de la URV** Funcions i competències de la Universitat, estructura de la URV, òrgans de govern i representació de la Universitat, Sindicatura de Greuges, Activitat de la Universitat, la comunitat universitària i règim econòmic.

Empleats Públics

5. **El personal de la URV** Col·lectius que formen el personal de la universitat, categories professionals, característiques, classificació i règim jurídic.
6. **Procediments d'ingrés a la funció pública** Oferta d'ocupació pública, requisits i sistemes d'accés, funcionament del procés selectiu, provisió de llocs de treball i carrera professional.
7. **Relació de llocs de treball** Relació de llocs de treball del personal docent i investigador i del personal d'administració i serveis. Concepte, contingut i característiques
8. **Règim dels empleats públics:** situacions administratives, àmbits del règim jurídic d'incompatibilitat del personal al servei de les administracions públiques. Tipus d'activitats i principis que regeixen les incompatibilitats. Règim disciplinari en cas d'incompliment
9. **Drets Col·lectius, representació i negociació** Model de negociació col·lectiva a l'administració pública, dret a la llibertat sindical, canals de representació sindical dels empleats públics, dret a la negociació col·lectiva, àmbits de negociació, subjectes legítims i instruments. Dret a vaga, dret a reunió i mitjans de solució de conflictes col·lectius.

Tractament de dades personals a l'administració, transparència i accés a la informació

10. **Protecció de dades de caràcter personal a l'administració.** Reglament europeu 2016/679, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals (RGPD) i Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD): objecte de protecció i àmbit de l'RGPD, principis i licitud del tractament de dades de caràcter personal, drets de la persona interessada, autoritats de protecció de dades, seguretat de la informació, registre de tractaments, encarregats de tractament i coresponsabilitat.
11. **Transparència i accés a l'activitat pública:** Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Objecte i àmbit d'aplicació de la Llei 19/2014, Publicitat activa, Dret d'accés a la informació pública i bon govern.

Gestió transversal de la URV

12. **Qualitat** Missió i visió estratègica de la URV, cicle de millora de la qualitat, estructura i òrgans de la URV en l'àmbit de qualitat, model de qualitat docent a la URV
13. **Gestió per processos** Conceptes bàsics. Representacions gràfiques de processos. Mapes de processos.

Gestió Acadèmica

14. **Ordenació dels ensenyaments universitaris:** ensenyaments de Grau, Màster universitari i Doctorat i característiques bàsiques de cadascun dels nivells d'estudi.
15. **La regulació i organització de la docència a la Universitat:** Normativa de docència, Plans d'estudi i Pla d'ordenació acadèmica a la URV.

Gestió econòmica

16. **Concepte de pressupost:** principis i cicle pressupostari
17. **Estructura i execució del pressupost:** cas particular de la URV

Gestió de la Recerca

18. **Estructures de recerca i innovació a la URV:** Grups de recerca, centres, departaments, investigadors/res i estructures de suport

Temari específic:

I. Organització i Gestió

19. Organització i gestió de projectes. Planificació estratègica, gestió de recursos, seguiment de projectes, presa de decisions
20. Conceptes de modelatge de negoci i arquitectura d'empresa: BMM i TOGAF
21. Instruments d'accés electrònic a les Administracions Públiques: seus electròniques, canals i punts d'accés. Identificació i autenticació. Transparència i dades obertes
22. Interoperabilitat de sistemes. L'Esquema Nacional d'Interoperabilitat. Dimensions i estàndards tècnics.
23. Seguretat d'un sistema d'informació. Anàlisi i gestió de riscos.
24. L'Esquema Nacional de Seguretat
25. Reutilització de la informació. Paper de les TIC en la implementació de polítiques de dades obertes i transparència.

II. Tecnologia bàsica

26. Cloud Computing. IaaS, PaaS, SaaS. Núvols privats, públics i híbrids.
27. Processament cooperatiu i arquitectura client-servidor. Arquitectura SOA.
28. Model relacional SQL
29. Arquitectura de desenvolupament web. Desenvolupament web frontal. Script del client. Marcs de treball. Desenvolupament web al servidor. Connexió a bases de dades i interconnexió amb sistemes i serveis.
30. Accessibilitat i usabilitat. W3C. Disseny universal. Disseny web adaptatiu.
31. Llenguatges i eines per a l'ús de xarxes globals. HTML, CSS i XML
32. Entorn de desenvolupament JAVA
33. Gestió de dades corporatives. DataWareHouse i Big Data.
34. Identificació i signatura electrònica. Marc europeu i nacional. Certificats digitals. Claus privades, públiques i concertades. Formats de signatura electrònica. protocols de directori basats en LDAP i X.500.
35. Adaptació d'aplicacions i entorns als requisits de la normativa de protecció de dades segons els nivells de seguretat.

III. Sistemes d'Informació

36. Sistemes CRM (Customer Relationship Management) i ERP (Enterprise Resource Planning). Informar a la direcció.
37. Gestió d'atenció al client i usuari: centres de contacte, CRM. Arquitectura multicanal. Sistemes interactius de resposta (IRRs). XML de veu.
38. El cicle de vida dels sistemes d'informació. Models de cicle de vida.
39. Planificació estratègica de sistemes d'informació.
40. Anàlisi funcional de sistemes, casos d'ús i històries d'usuari. Metodologies de desenvolupament de sistema. Metodologies àgils: Scrum i Kanban.
41. Anàlisi de dominis del sistema: model de domini, model d'entitat-relació i models de classe.
42. Tipus abstractes de dades i estructures de dades. Gràfic. Tipus d'algorismes: classificació i cerca. Estratègies de disseny d'algorismes. Organitzacions de fitxers.
43. Anàlisi dinàmica del sistema: modelatge dinàmic i modelatge de processos BPMN.
44. Anàlisi d'aspectes no funcionals: privacitat i rendiment de seguretat.
45. Tècniques de disseny de programari. Patrons de disseny i disseny en capes.
46. Prototipatge en el desenvolupament de sistemes d'informació. Disseny d'interfícies d'aplicació.
47. Processos de proves i garantia de qualitat en el desenvolupament de programari. Planificació, estratègia de proves i estàndards.
48. Mètriques i avaluació de la qualitat del programari. La implementació de la funció de qualitat.

Comissió de selecció:

President / presidenta titular:	Maria Bonet Donato
President/ presidenta suplent:	Domènec Puig Valls
Vocal titular:	Francisco Javier Legarreta Borao
Vocal suplent:	Xavier Culebras Casadesús
Vocal titular:	Maria Teresa Bordas García
Vocal suplent:	Núria Tomàs Boqué
Vocal titular:	Pablo Montero Moran
Vocal suplent:	Joel Fernández García
Vocal titular:	Joan Martínez Domingo
Vocal suplent:	Roc Arola Arnal

Data de publicació: 28/07/2021