

Segunda Prueba. Supuesto Práctico

La Universidad está inmersa en un proceso de transformación digital, en el que la Inteligencia Artificial (IA) se identifica como una tecnología clave para la mejora de las misiones universitarias, tanto docencia como investigación y transferencia, así como en la gestión administrativa y la atención a la comunidad universitaria en los 4 campus donde está presente.

El Rectorado de una universidad pública ha solicitado al Área de Tecnología y Comunicaciones una propuesta de reorganización que permita afrontar las amenazas y aprovechar las oportunidades que ofrece la IA, en línea con los principios de eficiencia, ética, transparencia y calidad del servicio público.

Estructura actual del Área de Tecnología y Comunicaciones

El Área de Tecnología y Comunicaciones de esa universidad se organiza en cinco unidades funcionales, considerándose las cuatro primeras como unidades técnicas especializadas:

1. **Unidad de Aplicaciones:** Coordina el diseño, planificación e implantación de los sistemas de información corporativos (académico, económico, RRHH, investigación), en colaboración con las áreas funcionales. Gestiona la relación con proveedores externos de desarrollo y garantiza la integración de aplicaciones así como la integridad de los datos gestionados.
2. **Unidad de Sistemas y Comunicaciones:** Administra las infraestructuras TIC, físicas y virtuales, incluyendo servidores, entornos *cloud*, redes, bases de datos y servicios de comunicaciones, coordina el despliegue del Plan de Seguridad Informática y gestiona la relación con proveedores externos de infraestructura.
3. **Unidad de Gestión de Servicios TI:** Define y supervisa la oferta de servicios TIC ofertados a los diferentes colectivos de la comunidad universitaria. Coordina el Centro de Atención al Usuario, normaliza configuraciones y gestiona indicadores de nivel de servicio alineados con buenas prácticas como ITIL.
4. **Unidad de Innovación y Administración Electrónica:** Promueve la innovación tecnológica, desarrolla servicios piloto y coordina plataformas de administración electrónica. Gestiona subcontrataciones en su ámbito de actuación y fomenta la productividad en la gestión universitaria mediante la incorporación tecnología en los procesos de interacción con la ciudadanía.
5. **Unidad de Soporte TIC en Campus:** Da soporte local y presencial a la comunidad universitaria en el campus, gestiona infraestructuras TIC locales, atiende incidencias del CAU y asesora en el uso eficiente de herramientas tecnológicas docentes, audiovisuales y colaborativas.

Esta estructura responde a un modelo matricial, con funciones distribuidas entre áreas técnicas y campus, y con una coordinación eficiente de los servicios prestados por proveedores externos.

Tipología actual de perfiles profesionales

El Área de Tecnología y Comunicaciones de esa universidad se encuentra integrada por la tipología de perfiles profesionales resumen a continuación:

1. Director de Área

- **Responsabilidades:** Supervisión de los servicios TIC, coordinación con otras áreas para la mejora y eficiencia de los servicios universitarios, participación en los Comités de Gobernanza TI, supervisión de las contrataciones externas y coordinación del equipo de personas que integran el área.
- **Complejidad:** Muy alta, con tareas asociadas a la estrategia tecnológica, supervisión de equipos de hasta 100 personas y empresas externas.

2. Director Unidad Técnica

- **Responsabilidades:** Supervisión de los servicios prestados desde su unidad, coordinación con otras unidades del área para la prestación conjunta de servicios TIC corporativos, gestión de las contrataciones externas y coordinación del equipo de personas que integran la unidad.
- **Complejidad:** Alta, con tareas complejas y cambiantes, supervisión de equipos de hasta 10 personas y empresas externas.

3. Director Unidad de Soporte TIC en Campus

- **Responsabilidades:** Supervisión de los servicios prestados desde su unidad, gestión de infraestructuras en el campus correspondiente, coordinación con unidades técnicas del área para la prestación de servicios TIC corporativos en el campus, soporte al colectivo de usuarios del campus en gestión universitaria, docencia e investigación.
- **Complejidad:** Alta, con supervisión de equipos de hasta 20 personas.

4. Analista TIC

- **Responsabilidades:** Análisis de necesidades TIC en coordinación con los responsables funcionales de los servicios universitarios, gestión de problemas, planificación de cambios, gestión de proyectos y coordinación con empresas externas para la prestación de los servicios.
- **Complejidad:** Alta, con supervisión de hasta 5 personas.

5. Técnico de Sistemas y Comunicaciones

- **Responsabilidades:** Mantenimiento de infraestructuras TIC, soporte técnico especializado (Nivel 2).
- **Complejidad:** Media, sin supervisión de equipos.

6. Técnico Programador

- **Responsabilidades:** Desarrollo y adaptación de aplicaciones, soporte especializado (Nivel 2).
- **Complejidad:** Media, sin supervisión de equipos.

7. Técnico de soporte TIC

- **Responsabilidades:** Soporte directo al usuario (Nivel 1) atendiendo peticiones e incidencias en el campus correspondiente para uso eficiente de los servicios e infraestructuras TIC de apoyo a la gestión universitaria, la docencia y la investigación.
- **Complejidad:** Media-Baja, sin supervisión de equipos.

Solicitud de Informe

Como aspirante a la Escala Superior de Sistemas y Tecnologías de la Información, se le encomienda la elaboración de un **informe técnico** que incluya:

1. **Diagnóstico del impacto de la IA** en la evolución de la estructura y funciones actuales del Área de Tecnología y Comunicaciones de la universidad.
2. **Propuesta de reorganización estructural**, derivada del diagnóstico anterior.
3. **Propuesta de perfiles profesionales y competencias**, derivada del diagnóstico anterior.
4. **Medidas de acompañamiento** para el desarrollo del proyecto, asumiendo que el Rectorado aprobará sus propuestas.
5. **Conclusión ejecutiva** del informe.