

A tot el personal

Avís número

Assumpte: 64-109 / 22

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura d'una plaça de Responsable Oficina d'Atenció Especialitzada, amb categoria professional Tècnic agregat E, per treballar a Informació i Atenció al Client/es de l'Àrea de Clients/es.

La **missió principal** del lloc de treball és assumir, sota la dependència de la seva prefectura, el lideratge en la transformació dels processos d'atenció de nivell 2 (atencions complexes) de les queixes, reclamacions, frau i comportaments incívics, i backoffice, atenent a les necessitats de client, els requeriments operatius, i amb les eines disponibles (Zendesk Guide, Comitè Atenció, etc.), gestionant l'equip d'agents i tècnics interns i externs que formen l'Oficina.

El repte principal és la transformació cultural en els processos de TMB de relació amb el Client en el nivell 2, a través de l'anàlisi, la resolució i la manera de dirigir-nos al Client. A la vegada s'encarregarà d'identificar i potenciar la millora dels processos interns, orientant-los al Client.

Les **funcions principals** del lloc de treball són, entre d'altres, les següents:

A nivell estratègic:

- Col·laborar en l'estratègia de les comunicacions de nivell 2 (queixes, reclamacions, consultes complexes bakoffice), orientant-les a client amb l'objectiu de millorar l'experiència de client, així com la imatge de marca.
- Col·laborar en l'execució de l'estratègia del frau i dels expedients de comportaments incívics.
- Col·laborar en la transformació d'equips i de processos lligats a l'atenció de nivell 2 d'atenció.

A nivell tàctic:

- Interlocutar i representar davant les administracions relacionades amb la gestió de les comunicacions que en depenen (ATM, AMB, Generalitat) i amb els departaments interns involucrats (Operatives, Tresoreria, Assessoria Jurídica, etc.), per crear sinèrgies i millorar els processos.

- Coordinar i formar els equips vinculats a l'àmbit de responsabilitat amb o sense dependència jeràrquica per tal de complir amb els objectius de l'àmbit de responsabilitat (temps de resposta, satisfacció de client, etc.).
- Vetllar pel compliment dels protocols vinculats a les QRS, els expedients de Frau i les consultes backoffice, atenent als requeriments de la ISO i les normatives vinculades a l'àmbit de responsabilitat.
- Ser Màster en les aplicacions de QRS i Frau (supervisió del funcionament, alta i baixa d'usuaris, manteniment de les aplicacions i sistemes, etc).
- Realitzar atenció telefònica al ciutadà per qüestions relacionades amb les queixes, reclamacions i consultes més delicades i crítiques, i el control de conductes antireglamentàries.
- Ser responsable de la implementació dels projectes vinculats a l'àmbit de responsabilitat, atenent als requisits i objectius, i coordinant altres departaments interns (Tecnologia, Tresoreria, USPC, Assessoria Jurídica, etc.), o externs (institucions, administracions, Síndic, etc.).
- Ser responsable de la transformació cultural interna en la gestió de consultes complexes i la implementació del Nivell 2 d'atenció.
- Participar en projectes transversals de l'àmbit d'atenció al client.
- Coordinar el Comitè de Servei i de Qualitat, valoració taula indicadors mensual, valoració acompliment objectius anuals.
- Col·laborar amb el Gabinet de Presidència per confeccionar una proposta de resposta a les comunicacions que ens arriben des de diferents organismes oficials, tal com el Síndic de Greuges de Catalunya i/o la Síndica de Barcelona.

A nivell de Management:

- Organitzar reunions periòdiques de coordinació amb els diferents responsables de departaments vinculats amb l'àmbit de responsabilitat, per al seguiment d'indicadors, projectes de millora, avaluació i anàlisi de l'activitat, detecció de punts de millora, etc.
- Potenciar les habilitats individuals i d'equip, detectar les necessitats de formació, selecció de personal, motivació i gestió de conflictes.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la seva prefectura, que sigui necessària per al Servei a prestar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell i àmbit similar.

Condicions ofertades:

- Categoria professional: Tècnic agregat E.
- Jornada: completa.

La vacant que s'ofereix té caràcter temporal i/o indefinit, sens perjudici de l'eventual reconeixement de les condicions laborals individuals prèvies i l'evolució de la contractació fixa a cadascuna de les empreses en base a la LGPE.

Condicions de participació:

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., de Transports de Barcelona S.A. o de Projectes i Serveis de Mobilitat S.A.
2. Estar en possessió de la titulació, oficial, homologada i finalitzada, de llicenciatura/diplomatura/grau universitari i/o Enginyeria, preferentment en Periodisme, Comunicació, Màrqueting i/o Relacions Públiques.
Es demanarà acreditació oficial al llarg del procés de selecció.
3. Disposar d'experiència professional acreditada de, mínim, 2 anys en llocs de treball dedicats íntegrament a l'atenció al client.
4. Dominar català i castellà, parlat i escrit.
5. Es valorarà:
 - Disposar de nivell avançat en anglès.
 - Disposar de coneixements en:
 - Formació específica en l'àmbit d'atenció al client.
 - Normativa vigent aplicable a cada àmbit d'actuació, especialment, els àmbits regulats per lleis i reglaments: control i gestió del frau i ci, QRS.
 - Funcionalitats de les aplicacions específiques per a la gestió de cada àmbit d'actuació.
 - Aplicacions: SAP CRM, SAP KM, PCC, Horaris Bus, etc.
 - Reglaments de viatgers de FMB i autobús.
 - LOPD

Característiques personals:

Entre les capacitats, habilitats i competències personals requerides pel lloc i que ha de tenir la persona seleccionada han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa, orientació als resultats, organització del propi temps i autodesenvolupament.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític, creativitat i innovació i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: gestió de projectes, gestió de conflictes, planificació i organització i presa de decisions.
- Lideratge: impacte i influència, desenvolupament i formació de col·laboradors i motivació i reconeixement.

Altres:

- Responsabilitat, autonomia, rigor, discreció i confidencialitat
- Empatia amb les persones, tant per a la gestió d'equips propis com per a la gestió transversal amb els àmbits dels negocis.
- Sensibilitat en la manera de dirigir-se al/la Client/a.
- Motivació personal pels reptes.

Fases del concurs-oposició:

El procés de selecció constarà de les següents fases, que es podrien compactar i/o canviar d'ordre per necessitats del procés:

- 1. Anàlisi de candidatures.** S'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
- 2. Avaluació aptitudinal i/o de coneixements pràctics.** Realització de proves psicotècniques i/o de personalitat i/o de coneixements teòrico-pràctics, segons consta al temari (adjunt a l'avís). Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mitjana global del 50%, sempre i quan, s'hagi obtingut una puntuació mínima d'un 40% en cadascun dels blocs (psicotècnic i teòric-pràctic).
- 3. Avaluació actitudinal i de competències professionals.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc (assessment center, entrevista personal, etc.). Per superar aquesta fase serà necessari

obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades.

Serà escollida aquella persona amb major puntuació.

- 4. Avaluació psicofísica.** S'avaluarà, mitjançant un reconeixement mèdic, si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries per poder donar resposta a les exigències físiques i mentals del lloc de treball.

Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9803** mitjançant l'opció **d'Inscripció a través de la Intranet antiga o bé clicant [AQUI](#)**. Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document del CV adjuntat no ha d'incloure punts.

Al **CV** hauran de constar les següents **dades**:

- Nom i número d'empleat/da.
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats amb titulació.
- Experiència laboral amb dates i funcions (dins i fora de TMB).

La recepció de candidatures serà fins el proper dia **25 de desembre de 2022 (inclòs)**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Patricia Edipo, de la Unitat de Selecció i Onboarding, mitjançant el correu pedipo@tmb.cat.

Proves avaluatives

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (corporatiu i/o personal) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.

S'adjunta un calendari estimat de les diferents fases de proves al final de l'avís.

El resultat d'aquest concurs-oposició es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb el nom de la persona seleccionada, amb finalitat informativa i en aplicació de la normativa vigent.

La persona que ocupi la plaça passarà a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova de **6 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, serà confirmada en el càrrec. En cas contrari, tornarà a la seva categoria o nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

El que es fa públic per a general coneixement i als efectes oportuns.

La Directora de la Direcció de Serveis
Corporatius

Director de l'Àrea d'Organització i Persones

Barcelona, 13 de desembre de 2022

TEMARI DE LA PROVA DE CONEIXEMENTS TEÒRIC-PRÀCTICS
RESPONSABLE OFICINA D'ATENCIÓ ESPECIALITZADA

- Reglament viatgers Metro i Bus.
- Organització d'empresa (Organigrama TMB).

CALENDARI ESTIMAT DE LES FASES DE PROVES

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES
Entre el 27 de desembre i el 13 de gener de 2022.
2. 1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements pràctics.
Entre el 9 i el 20 de gener de 2023.
3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació actitudinal i de competències professionals.
Entre el 16 i el 27 de gener de 2023.
4. 3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.
Entre el 23 i el 27 de gener de 2023.
5. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:
Abans del 3 de febrer de 2023.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis. Qualsevol canvi es notificaria a les persones candidates participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.