

A tot el personal

Avís número XX-XX/25

Assumpte:

Convocatòria concurs-oposició per a la cobertura d'una plaça de Responsable Atenció TMB, amb categoria professional de Tècnic/a Agregat/ada H, per a Informació i Atenció als Clients/les, dins de l'Àrea de Direcció de Serveis Corporatius.

La **missió** del lloc de treball:

La seva missió és assumir, sota la dependència de la seva prefectura, el lideratge en la definició i la implantació de l'estratègia i el model d'atenció per als centres d'atenció dels serveis de TMB (punts, quioscos, oficines, stands Hola...) així com de les persones i equips que els integren, per als àmbits de Bus, Metro, Transports Turístics i serveis relacionats amb TMB. També definir, coordinadament amb les àrees operatives, l'aplicació de polítiques d'atenció per a la resta de col·lectius involucrats en l'atenció de bus, metro i transports turístics, i la resta d'operadors i institucions.

Els reptes a afrontar en aquest àmbit inclouen treballar per una polivalència en els equips d'atenció que senti les bases d'una operació àgil, amb sinèrgies i aprofitament màxim dels recursos humans i econòmics, mantenint un nivell de qualitat excel·lent en el servei d'atenció, atenent a les necessitats de tot tipus de client, a les dades de funcionament de canals, i a les innovacions de l'entorn.

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

Estratègia:

- Responsable de la definició i implantació de les diferents estratègies d'impacte directe en els centres d'atenció: estratègia d'atenció, de fidelització i captació de clients, comercial.
- Responsable de l'estructura, funcions i tasques dels centres i de la seva evolució atenent a les necessitats del client, les normes d'aplicació en l'àmbit, i l'evolució de l'atenció presencial (visió 360°).
- Responsable de la correcta comercialització de títols, i altres productes (merchandising...)
- Responsable de la millora de processos i evolució d'eines del servei d'atenció en remot (voicebot, aircall...) en col·laboració amb altres departaments per agilitzar i millorar les gestions millorant l'eficiència de l'activitat en els processos externs de cara a client, i en els processos interns cap a altres àrees de TMB.

- Responsable de garantir la implementació de noves mesures, canals o activitats en sintonia amb l'estratègia de la companyia i les Polítiques d'Informació i Atenció marcades per la Direcció.
- Responsable de garantir la coherència en la implantació de l'estratègia d'atenció presencial per a tots els àmbits de TMB (Bus, Metro, Turístic), atenent a l'estratègia, les necessitats de servei, de client, definint polítiques.

Tàctica:

- Gestió integral de l'operació dels centres segons informes d'operació, normatives, recomanacions de seguretat, indicadors...
- Definició dels kpi's més rellevants, dels indicadors de qualitat, tot realitzant el seu seguiment per reorientar l'activitat si és necessari.
- Coordinació global externament amb institucions implicades (ATM, Ajuntaments, OND...), i internament amb l'organització (Àrees operatives, Tresoreria, Logística i Vendes...), tot mesurant l'impacte de les diferents mesures a aplicar.
- Responsable dels centres presencials davant el sistema global d'auditoria.
- Assumir la representació de TMB interna i externa per a l'àmbit de la seva responsabilitat en actuacions relacionades amb atenció presencial.
- Definir, planificar i aplicar conjuntament amb les Àrees operatives les iniciatives, actuacions, campanyes d'atenció, etc. que apliquen al seu àmbit de manera coordinada.

Lideratge i gestió de persones:

- Organització de reunions periòdiques d'equip per transmetre objectius i assumptes de rellevància per a l'operació.
- Potenciar les habilitats individuals i vetllar pel bon funcionament en l'equip, detecció de necessitats de formació, selecció de personal, motivació i gestió de conflictes.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals), i Qualitat i Medi Ambient que hi pugui haver en cada moment degudament aprovats i publicats en el llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc/càrrec ocupat.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la seva Prefectura/Direcció, que sigui necessària pel servei a prestar, i que estigui contemplada dins de les tasques susceptibles a realitzar per qualsevol titulat en grau/licenciat/Enginyer superior, en el seu exercici ple, lliure i complert de la professió.

Condicions ofertes

- Categoria: Tècnic/a Agregat/ada H.
- Horari: Euro.

Les vacants que s'ofereixen tenen 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/ada de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA, Transports de Barcelona, S.A o Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A. amb contractació indefinida o haver estat seleccionada en algun procés on es recollís explícitament l'opció a contractació indefinida. En tot cas, es respectarà i s'aplicarà la legislació vigent en matèria de contractació.
2. Disposar de titulació oficial, finalitzada i homologada mínima de Grau Universitari (es demanarà l'acreditació pertinent al llarg del procés). Es valorarà disposar de formació/experiència específica en àmbit d'atenció al client, màrqueting, comercial, turisme, econòmic, projectes i d'altres vinculades amb el lloc de treball.
3. Dominar el català i el castellà (nivell C), tant parlat com escrit.
4. Disposar d'un nivell mig d'anglès. Es valorarà el coneixement d'altres idiomes.
5. Dominar les eines ofimàtiques de l'entorn Office 365 (Word, Excel, Power Point, etc.). Es valorarà disposar de coneixements i experiència en SAP i eines digitals (xarxes socials i entorns web, apps...).
6. Es valorarà disposar d'experiència en gestió d'equips.
7. Es valorarà disposar d'experiència en llocs de gestió.

Característiques personals

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

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat i orientació a resultats.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: planificació i organització i presa de decisions.
- Lideratge: delegació eficaç, desenvolupament i formació de l'equip i motivació i reconeixement.

Altres:

- Autonomia en la gestió diària.
- Elevada motivació i predisposició.
- Responsabilitat.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Capacitat d'aprenentatge.
- Dinamisme.
- Capacitat de treball amb simultaneïtat de tasques/multitasca.
- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
- Disponibilitat per adaptar-se a les necessitats del servei.
- Facilitat per al treball amb dades, projectes i eines associades.

Fases del concurs-oposició

El procés 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 de coneixements teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics i lingüístics (segons consta al temari annex al final d'aquest avís). Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació (igual o superior) mitjana global del 50%, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació mínima d'un 40% en cadascun dels blocs (psicotècnic, teòric i/o teòric-pràctic).
3. **Avaluació competencial i actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment centre, prova/cas pràctic i/o entrevista, etc.). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades a cadascuna de les proves. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.

Presentació de candidatures

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, indicant la referència **10041**, mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#). Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document del CV adjunt no haurà d'incloure punts.

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

- Nom i número d'empleat/da.
- Número del procés
- 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 **2 de febrer de 2025 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Montserrat Escudero, de la Unitat de Selecció, mitjançant el correu mescudero@tmb.cat.

Informació sobre el tractament de les dades: FMB tractarà les dades del personal que presenti la seva candidatura per tal de gestionar el procés de promoció interna. Així mateix, s'informa que, de conformitat amb la normativa de transparència i accés a la informació pública (art. 21.2 Decret 8/2021) les dades poden ser difoses a través del Portal de la Transparència de TMB. Pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades a través de l'enviament de la corresponent sol·licitud al compte dpd@tmb.cat. Per a més informació sobre l'activitat de tractament, pot accedir al següent enllaç: <https://www.tmb.cat/ca/registre-activitats-tractament-dades-personals>.

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 els noms de les persones seleccionades, amb finalitat informativa i en aplicació de la normativa vigent.

La plaça serà adjudicada a la persona que presenti el major grau d'ajust al perfil del lloc, passant a exercir provisionalment les noves funcions durant un període de **prova de 6 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova li fos favorable, serà confirmada en el càrrec. En cas contrari, tornarà a la seva categoria o nivell de classificació i lloc de treball de procedència.

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

**Transports
Metropolitans
de Barcelona**



La Directora de Serveis Corporatius

La Directora d'Organització i Persones

Barcelona, XX de gener de 2025.

Carrer 60, 21-23 Sector A / Polígon Industrial Zona Franca / 08040 Barcelona
T +34 932 987 000 / F +34 932 987 300 / info@tmb.cat / www.tmb.cat

Transports de Barcelona SA. Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona full núm. 16.610, foli 191, tom 1.494, llibre 933. C.I.F. A08016081. Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA. Inscrita al Registre Mercantil de Barcelona, llibre de Societats, tom 146, foli 167, full 14.201. C.I.F. A08005795.

Temari

- Coneixement general de la xarxa de transport públic: xarxa de metro, xarxa de bus de TMB, serveis transports turístics de TMB, i altres operadors del sistema (FGC, Rodalies...)
 - Ecosistema de les administracions públiques en entorn del transport públic: ATM, AMB...
 - Reglaments i normatives generals d'ús del metro i autobusos
 - Sistema tarifari integrat: títols (característiques, preus, condicions...), funcionament nou sistema de la T-mobilitat
 - Títols de transport propis de TMB
 - Web TMB i TMBapp: específicament tot allò que fa referència a la informació de servei i als serveis d'atenció de la companyia: tràmits, canals d'atenció de TMB de Bus, Metro, queixes i reclamacions, al·legacions i pagament per infraccions, gestió d'objectes perduts
 - Tendències actuals en l'àmbit d'atenció al client (eines, sistemes, organització, management, kpi's, noves tecnologies...)
- Web: www.tmb.cat
 - App: [TMB App i altres aplicacions | Transports Metropolitans de Barcelona](#)
 - Cita prèvia: [Cita prèvia | Transports Metropolitans de Barcelona](#)
 - Atenció al client: [Atenció al client | Transports Metropolitans de Barcelona](#)

Calendari estimat fases de proves

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES
Entre el 3 i el 28 de febrer del 2025.
2. 1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.
Entre el 7 de febrer i l'11 d'abril del 2025.
3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació competencial i actitudinal.
Entre el 18 de febrer i el 9 de maig del 2025.
4. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:

Abans del 23 de maig del 2025.

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.