

A tot el personal

**Avís número 3-5 / 21**

**Assumpte:**

**Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 4 places de Cap Centres d'Atenció al Ciutadà, amb categoria de Tècnic Agregat B, per a la unitat d'Informació i Atenció al Ciutadà.**

La **missió principal** del lloc de treball consisteix en la coordinació operativa dels Centres d'Atenció Presencial segons les directrius establertes per la Responsable de Punts TMB i OAE. Programar, organitzar i controlar el dia a dia dels centres, encarregant-se de la cobertura del servei i coordinant l'actuació del personal dels centres, orientant-la cap als estàndards de qualitat que marca la norma ISO 9001.

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

- **Atenció personalitzada:** Donar resposta a les diferents necessitats d'informació plantejades. Atenció i gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments presentades pels clients i clientes, gestió i cobrament de percepcions mínimes, gestió de troballes, gestió de títols de transport entre d'altres.
- **Gestió Comercial:** Facilitar i promocionar de manera activa la venda comercial de títols i abonaments de transport. Promoció i venda de productes de TMB, així com venda de títols específics, entre d'altres.
- **Comunicació, promoció i imatge:** Recolzament a les diferents campanyes de comunicació i publicitat de TMB mitjançant entrega i explicació de material informatiu. Recolzament a les campanyes de promoció de TMB i control de la imatge del centre.
- **Gestió interna:** Participació i col·laboració en la certificació del sistema de Qualitat ISO 9001 dels Centres TMB, etc.

### Condicions ofertades

- Categoria: Tècnic Agregat B.
- Horari: torn de matí o de tarda.
- Centres: Centres d'Atenció al Ciutadà TMB.

La vacant que s'ofereix té caràcter temporal, 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, SA, Transports de Barcelona, S.A o Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A.
2. Disposar de titulació, finalitzada i homologada, mínima de FPII/CFGS, preferentment en branques d'atenció al client. Es valorarà disposar de grau universitari, així com formació específica en turisme, RRPP i similars.
3. Dominar el català i el castellà.
4. Disposar com a mínim de nivell conversacional mig i de nivell mig en comunicació escrita en anglès. Es valorarà el coneixement d'altres llengües.
5. Dominar les eines ofimàtiques (Word, Excel, Power Point...). Es valorarà el coneixement d'altres aplicacions específiques (SAP, Zendesk,...).
6. Disposar d'experiència professional interna en atenció al client de mínim tres anys. Es valorarà disposar d'experiència en gestió d'equips i resolució d'incidències.
7. Disposar de coneixements en: títols de transport, facturació, gestió d'expedients, estructura organitzativa, normativa de qualitat ISO 9001, normativa laboral bàsica de Metro i PRL.
8. Es valorarà disposar de coneixements i experiència en eines digitals (web, xxss, apps,...).

## Característiques personals

Entre les capacitats, habilitats i competències personals que ha de tenir les persones seleccionades, han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat i autocontrol.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip, comunicació i sensibilitat vers la diversitat.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: lideratge, gestió de conflictes, tolerància a l'estrès.

Altres:

- Predisposició, integritat i responsabilitat.
- Dinamisme i versatilitat.
- Proactivitat i autonomia en la gestió diària.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.

## Fases del concurs-oposició

El procés constarà de les següents fases selectives:

1. **Anàlisi de candidatures.** S'avaluarà si els candidats 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 de coneixements teòric- pràctics. Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mínima del 40% de la màxima puntuació possible en cadascuna de les proves, així com un mínim del 60% de la màxima puntuació possible en la puntuació total global ponderada del conjunt de proves d'aquesta fase.
3. **Avaluació aptitudinal i actitudinal.** Els qui superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar el seu grau d'ajust al lloc (assessment center, entrevista personal, etc....). Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 60% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.

#### 4. Avaluació psicofísica.

##### Presentació de candidatures

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9687** mitjançant l'opció **d'Inscripció** a través de la Intranet antiga o bé clicant [AQUI](#).

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

- Nom i número d'empleat/da.
- Fotografia recent.
- 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.

La recepció de candidatures serà fins el proper dia **11 de març del 2021 (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](mailto:mescudero@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.

Les persones que ocupin les places passaran 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, seran confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornaran a la seva categoria o nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

## Observacions

Degut a la situació actual d'excepcionalitat provocada per la Covid-19, s'ha acordat prendre les mesures de protecció necessàries per tal de garantir la salut de totes les persones que prenguin part en el procés (candidates, avaluadores, etc.).

Es per això que es concreten les següents accions/directrius:

- 1) Realització de les reunions de tribunal d'aquest procés de manera telemàtica (ex. mitjançant Microsoft teams).
- 2) Realització de les màximes fases possibles del procés de manera online (psicotècniques/personalitat/teòriques...).
- 3) En cas de que sigui imprescindible la realització d'alguna prova presencial (ex: prova pràctica) sempre es garantiran les mesures adients que en el moment de la realització de la prova s'estableixin des del Servei de Seguretat i Salut (ex: distància de seguretat, EPI's de protecció...).

Aquestes mesures poden estar subjectes a canvis segons l'evolució de la COVID-19.

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

El Director de l'Àrea de Màrqueting i Negoci  
Internacional

El Director de l'Àrea d'Organització i  
Persones

Barcelona, 2 de març de 2021.

### Calendari estimat fases de proves

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES  
Entre el 12 i el 19 de març del 2021.
2. 1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.  
Entre el 17 de març i el 14 d'abril del 2021.
3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i actitudinal.  
Entre el 23 de març i el 23 d'abril del 2021.
4. 3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.  
Entre el 26 de març i el 29 d'abril del 2021.
5. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:  
Abans del 9 de maig del 2021.

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.