

A tot el personal

Avís número 19-32 /23

Assumpte:

Convocatòria de promoció interna per a la cobertura d'1 plaça de Coordinador/a d'informació de servei i atenció digital, amb categoria de Tècnic Agregat E, per a Informació de Servei i Atenció Digital, dins de l'Àrea de Clients/es de TMB.

La missió del/de la Coordinador/a d'informació de servei i atenció digital és, en l'àmbit de la informació de servei, garantir la satisfacció del client en matèria d'informació al client, tot seguint l'estratègia de la companyia, coordinant els àmbits i equips relacionats que en formen part, assegurant que la informació de servei (alteracions, recomanacions, horaris i recorreguts) que es publica a través dels diferents canals digitals (web, TMBapp, JoTMBé, xxss) i dinàmics (MouTV) és correcta, coherent i la seva presentació evoluciona amb les noves tendències tecnològiques del mercat.

En l'àmbit de l'atenció digital, la seva missió és garantir l'assistència al client, i assegurar la coherència i l'aplicació de polítiques d'atenció als diferents canals per tal d'aconseguir l'omnicanalitat que necessita el client, amb esperit de qualitat, millora contínua i evolució dels propis canals i el seu ús.

En l'àmbit de la coordinació, és la peça clau d'enllaç de l'IAC amb els Centres de Control de Metro i Bus en el dia a dia de la informació de servei que s'ofereix al client de TMB, així com la figura responsable de coordinar i dinamitzar els Comitès de Coordinació d'Informació mensuals. Tanmateix, és aquesta peça d'enllaç en matèria d'atenció digital amb la resta de departaments que participen, d'una manera o una altra, en l'atenció al client.

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

- Analitzar, planificar i coordinar la **informació** de servei a publicar:
 - Identificant les activitats i afectacions susceptibles d'informar-se pels diferents canals: agenda de la ciutat, fonts d'informació internes, altres departaments, etc. i compartint-la amb la seva prefectura per tal d'elaborar les diferents campanyes informatives.
 - Contactant amb centres de control de bus i metro, altres operadors, institucions i organismes, per obtenir informació, coordinar i donar instruccions sobre l'acció informativa.
 - Coordinant la publicació als diferents canals propis per garantir la coherència en temps i forma de missatges publicats als diferents canals.
 - Supervisant i validant els continguts publicats setmanalment a canals digitals i MouTV.
 - Analitzant els resultats de la informació als diferents canals en base a uns indicadors de servei, per corregir i modificar les accions si s'escau.

- Identificant oportunitats de millora en la publicació d'informació als diferents canals seguint les noves tendències tecnològiques i comunicatives.
- Participant, des del punt de vista operatiu, en projectes relacionats amb l'evolució de la informació de servei al passatge quan i com la seva prefectura estableixi.
- Assegurant que la informació sobre horaris, recorreguts i incidències i normatives publicada a canals digitals és correcta.
- Analitzar, coordinar i aplicar polítiques d'**atenció al client** als canals assignats:
 - Supervisant l'activitat d'atenció digital de les persones assignades per assegurar que s'adequa a les polítiques establertes.
 - Analitzant l'atenció definida i aplicada i realitzant propostes de millora.
 - Coordinant-se amb la resta de canals d'atenció per tal de mantenir la coherència en l'atenció oferta als clients.
 - Garantint la qualitat del servei d'atenció digital segons els nivells definits.
 - Resolent els dubtes de l'equip d'atenció digital i donar-los-hi suport quan ho necessitin
 - Oferint assistència al client en casos crítics.
- Analitzar i desenvolupar les tasques d'informació i atenció:
 - Elaborar i proposar a la prefectura i actualitzar la planificació anual d'esdeveniments importants de l'Àrea Metropolitana.
 - Monitoritzar els informes de Google Analytics i mecanismes de reporting de consultes a eines digitals.
 - Col·laborar en l'elaboració, revisió, anàlisi i aplicació de les polítiques d'atenció per part de l'equip d'atenció digital.
 - Detectar i definir les necessitats d'atenció derivades d'esdeveniments i/o novetats que afectin a TMB o a les persones usuàries.
 - Monitoritzar activitats similars a empreses del sector a nivell internacional (TfL, Metro Madrid, etc.).
- Gestionar l'equip:
 - Supervisar el desenvolupament diari de les tasques de l'equip d'informació de servei i atenció digital per tal de prendre decisions per adequar-la en cas d'imprevist.
 - Col·laborar en el disseny de l'oferta diària, mensual i anual de l'equip d'informació de servei i atenció digital.
 - Organitzar equip segons evolució de canals, necessitats informatives o necessitats d'atenció.
 - Dissenyar, desenvolupar i impartir les formacions necessàries pel desenvolupament de les tasques als equips d'informació de servei i atenció digital i d'altres equips relacionats amb la informació i l'atenció.
 - Recolzar els equips d'informació de servei i atenció digital en el desenvolupament diari de les seves tasques, donant-los el suport necessari.
 - Escoltar, recollir, traslladar i, sempre que sigui possible, donar resposta a les necessitats i inquietuds dels equips d'informació de servei i atenció digital.

- **Altres:**

- Col·laboració amb la seva prefectura en l'execució de l'estratègia d'informació i d'atenció pels canals digitals de TMB, tot vetllant per mantenir la coherència i homogeneïtat.
- Realitzar qualsevol altra tasca que puguin indicar la prefectura, que sigui necessària pel servei a prestar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell i àmbit similar.

Condicions ofertes

- Categoria: Tècnic Agregat E
- Jornada: completa, en horari de matí o tarda.

La vacant que s'ofereix té caràcter temporal i a temps complet, sens perjudici de l'eventual reconeixement de 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, S.A., Transports de Barcelona, S.A. o Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A.
2. Disposar de titulació finalitzada i homologada de FP/CFGS en branques administratives, comercials, de màrqueting o comunicació o bé disposar de grau universitari en curs o finalitzat en les branques de màrqueting, RRPP o comunicació.
Es demanarà l'acreditació pertinent al llarg del procés i s'avaluaran els coneixements (consultar temari al final de l'avís).
3. Dominar català i castellà, tant parlat com escrit.
4. Disposar d'un nivell mig d'anglès.
5. Dominar les eines ofimàtiques del paquet office, així com disposar de coneixement i experiència en altres aplicacions específiques i eines digitals (web, apps, xxss, etc.).
6. Disposar d'experiència professional mínima de 2 anys en atenció al client (interna o externa a TMB).
7. Disposar d'experiència professional mínima d'1 any en l'àmbit de la informació de servei i/o comunicació digital (interna o externa a TMB).

8. Es valorarà:

- Disposar de coneixements de SAP.
- Disposar d'experiència en tasques de coordinació d'equips.

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, orientació a resultats i organització del propi temps.
- 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: planificació i organització i presa de decisions.
- Lideratge: delegació eficaç, desenvolupament i formació de col·laboradors i motivació i reconeixement.

Altres característiques:

- Autonomia en la gestió diària.
- Dinamisme i polivalència/ versatilitat.
- Elevada motivació i predisposició.
- Responsabilitat.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Facilitat per al treball amb dades i eines informàtiques, així com gust i adaptació envers les noves tecnologies i projectes.

Fases del concurs-oposició

El procés constarà de les següents fases eliminatòries, 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 (segons consta al temari annex d'aquest avís). Per 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 competencial i actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (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 a cadascuna de les proves. Seran escollides aquelles persones 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. 9849** mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

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 **29 de març de 2023 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.

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 li 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

El Director de l'Àrea d'Organització i
Persones

Barcelona, 20 de març de 2023.

Temari

- Estructura i continguts de la secció d'estat del servei de tmb.cat: <https://www.tmb.cat/ca/transport-barcelona/servei-metro-bus>
- Estructura i continguts de la secció Punt TMB Virtual de tmb.cat: <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions>
- Informació sobre el funcionament de T-mobilitat: <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-fer-servir-t-mobilitat>
- Configuració i funcionament de la subscripció informativa que ofereix JoTMBé: <https://www.tmb.cat/ca/jotmbe/sempre-informat>
- Horaris, tipologies de missatges i exemples del servei que ofereix @TMBinfo: <https://twitter.com/TMBinfo>
- Xarxes socials de TMB; quines son i quines polítiques hi apliquen: <https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/xarxes-socials>
- MouTV, document de presentació: https://www.tmb.cat/documents/20182/111197/Presentaci%C3%B3+MouTV_v4_catal%C3%A0.pdf/6df23c59-152e-4237-bd53-14f61cb67875

Calendari estimat fases de proves

1ª fase: anàlisi de les candidatures.

Entre el 30 de març i el 14 d'abril de 2023.

2ª fase: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.

Entre l'11 i el 21 d'abril de 2023.

3a fase: avaluació competencial i actitudinal.

Entre el 17 i el 28 d'abril de 2023.

4ª fase: avaluació psicofísica.

Entre el 18 d'abril i el 5 de maig de 2023.

Publicació de resultats: abans del 12 de maig de 2023.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis, qualsevol canvi es notificaria als candidats participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.