

A tot el personal

Avís número 45-73/24

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 14 places de reserva estructurals amb possibilitat d'interinatges d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà, amb categoria professional d'Atenció al Client en CIAC, per a la unitat d'Informació i Atenció al Ciutadà. (ref. 9990)

La **missió** del lloc de treball és la de satisfer i donar resposta/solució a les demandes d'informació i els problemes dels clients de TMB i de la ciutadania en general, relacionats amb la utilització dels nostres serveis en les xarxes de Metro i Bus. Així mateix té una component comercial, enfocada a incrementar la xifra d'ingressos de la Companya.

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

- Atenció personalitzada al ciutadà: informació i atenció als clients, gestió de reclamacions, cobrament de multes, gestió de troballes i de títols de transport retirats i/o bescanvis.
- Gestió comercial: venda de títols específics (Títols socials, Hola BCN, Bus Turístic, etc.), merchandising i d'altres.
- Comunicació, promoció i imatge: informació i entrega del material de comunicació (fulletons, mapes, guies...), així com la gestió efectiva de les campanyes de promoció i imatge de TMB.
- Gestió interna: participació en la certificació ISO 9001, gestió de l'estoc de títols, de factures i del material del centre a nivell logístic.
- Obertura i tancament dels CIACs: obertura i tancament dels elements del centre per al seu funcionament, així com la liquidació de la recaptació diària.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels protocols de PRL (Prevenió de Riscos Laborals) 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.

Condicions ofertes:

- Categoria: Atenció al Client en CIAC
- Centres: Centres d'Atenció al Ciutadà TMB.
- Horaris: jornada completa, en torn de matí o tarda.

Les vacants de reserva que s'ofereixen tenen caràcter temporal i/o indefinit, segons les necessitats organitzatives, i 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.. En el supòsit que la persona seleccionada per ocupar alguna de les places de reserva de forma temporal tingui un contracte de caràcter indefinit, ocuparà el lloc de treball un màxim de sis mesos ininterromputs o un màxim de 8 mesos en els darrers dos anys. Un cop transcorregut aquest termini temporal, tornarà a la seva categoria professional/nivell de classificació anterior i lloc de treball de procedència. Només podran optar a aquestes places aquelles persones que ja disposin de contractació indefinida o hagin estat seleccionades en algun procés on es recollís explícitament l'opció a contractació indefinida. En tot cas, tant per a la cobertura de vacants estructurals i/o necessitats temporals, es respectarà i s'aplicarà la legislació vigent en matèria de contractació.
2. Disposar de titulació, finalitzada i homologada, mínima de FPII/CFGS, preferentment en branques d'atenció al client i administració. Es valorarà disposar de formació específica en turisme, RRPP i similars.
3. Disposar d'experiència professional interna i/o externa en atenció al client. Es valorarà disposar d'experiència específica en oficines de turisme, atenció d'incidències i reclamacions i d'altres similars.
4. Dominar el català i el castellà.
5. Disposar com a mínim de nivell conversacional mig i de nivell bàsic en comunicació escrita en anglès. Es valorarà el coneixement d'altres llengües.
6. Disposar de nivell usuari de les eines ofimàtiques (Word, Excel, Power Point...). Es valorarà el coneixement d'altres aplicacions específiques.

7. 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: gestió de conflictes.

Altres:

- Predisposició, integritat i responsabilitat.
- Dinamisme i versatilitat.
- 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, 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 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 i/o teòric-pràctic).
3. **Avaluació actitudinal i competencial.** 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, mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#). En cas de tenir algun problema en la inscripció, es pot recórrer a la intranet antiga (https://intranet.tmb.cat/portal_antig.asp) a través del botó blau d'inscripció”.

IMPORTANT! Totes aquelles persones que es van presentar a la darrera convocatòria de promoció interna per cobrir places d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà (avís d'inici número 20-30/24) i van quedar seleccionades per l'avís de resolució número 38-63/24 (referent a les places estructurals) **NO ES NECESSARI** que es presentin a aquesta convocatòria.

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 **22 de setembre de 2024 inclòs**.

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

Informació sobre el tractament de les dades: FMB/TB/PSM tractaran 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.

Les places seran adjudicades a les persones que presentin 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 (1 mes en el cas de les vacants d'interinatge). Si aquesta prova fos favorable, seran confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornaran a la seva categoria o nivell de classificació i lloc de treball de procedència.

Les places de **reserva** tenen un període de vigència de **18 mesos** des de la publicació de l'avís de tancament.

IMPORTANT! Les persones que surtin nomenades en l'avís de tancament d'aquest concurs-oposició aniran per darrera en l'ordre de prelació de les persones nomenades a l'anterior i darrer concurs-oposició (avís d'inici número 20-30/24 i avisos de resolució número 37-62/24 i 38-63/24).

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

La Directora de la Direcció de Serveis
Corporatius

La Directora de la Direcció d'Organització i
Persones

Barcelona, 10 de setembre de 2024.

Temari prova teòric-pràctica Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà

- Coneixement general de la xarxa de transport públic: xarxa de metro, xarxa de bus de TMB (inclosa la nova xarxa de bus) i altres operadors.

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/metro/linies>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/autobusos/linies>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/bus-a-demanda>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/altres-transport-tmb>

<https://www.tmb.cat/ca/barcelona/altres-operadors>

- Reglaments generals d'ús del metro i autobusos.

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari>

- Títols de transport del sistema tarifari integrat.

<https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona>

- Títols de transport propis de TMB.

<https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona>

- Web TMB (informació de servei i atenció).

<https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>

- TMB App.



<https://www.tmb.cat/ca/jotmbe>

Calendari estimat fases de proves

1. **ANÀLISI DE CANDIDATURES**
Entre el 23 de setembre i el 4 d'octubre del 2024.
2. **1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.**
Entre el 7 i el 18 d'octubre del 2024.
3. **2ª FASE DE PROVES: avaluació actitudinal i competencial.**
Entre el 21 d'octubre i el 8 de novembre del 2024.
4. **PUBLICACIÓ DE RESULTATS:**
Abans del 15 de novembre del 2024.

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.