



Transports Metropolitans  
de Barcelona

Transports de Barcelona, SA  
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA

**AVÍS NÚMERO 98 - 142 / 19**  
**A TOT EL PERSONAL**


**ASSUMPTE:**


**CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER A LA COBERTURA DE 2 PLACES + 2 RESERVES D'ADMINISTRATIU/VA SUPERIOR, AMB CATEGORIA OFICIAL SUPERIOR ADMINISTRATIU/VA (OSA), ADSCRITES AL SERVEI DE LOGÍSTICA, VENDES I RECAPTACIÓ I SERVEIS GENERALS DE LA DIRECCIÓ EXECUTIVA ECONÒMICOFINANCERA.**

La **missió principal** dels llocs de treball és realitzar amb iniciativa, autonomia, confidencialitat, i aportant millores, el control i òptim desenvolupament de la diversitat d'operacions tècnic/administratives complexes que hi pugui haver en la diversitat de processos i procediments afectats per l'àmbit al que estan assignats/des, i que requereixen –entre d'altres aspectes- un domini avançat d'eines informàtiques i sistemes d'informació corporatius, al marge d'un coneixement exhaustiu i profund de processos i procediments interns diversos, i d'un contacte i interrelació diària amb el personal dels negocis i operació de les empreses de TMB i empreses externes proveïdores de serveis.

Al marge de les funcions principals generals comuns de qualsevol lloc administratiu d'aquesta categoria, les principals **funcions específiques** d'aquests llocs són, entre d'altres, les següents:

- Controlar i fer el seguiment de l'activitat de venda de títols de viatge que realitzen els diferents canals interns i externs de TMB en les seves diferents formes (canals presencials, amb personal intern o extern, i canals automatitzats, mitjançant equips d'autovenda o canals digitals), per tal de garantir la integritat de les mateixes, detectar possibles pèrdues o errors i procedir a la seva correcció, recuperació o gravació manual, segons correspongui. Amb especial dedicació per a les vendes realitzades per canals presencials, que comporten el control de la documentació física associada als serveis de venda que realitzen.
- Controlar els descomptes vinculats a les vendes realitzades, per garantir la seva correcta aplicació i, igual que amb les vendes, procedir a la seva correcció, recuperació o gravació manual, segons correspongui, comunicant mensualment a Comptabilitat.
- Controlar els ingressos associats a les esmentades vendes, amb independència de les diferents maneres de pagament que es poguessin arribar a utilitzar pels clients (efectiu, targeta bancària, pagament ajornat, paypal, pagament amb mòbil, etc.) i dels diversos canals de liquidació que es puguin utilitzar per part dels nostres empleats o els nostres equips automàtics (liquidació en màquines d'autovenda, en màquines auto liquidadores, entitats financeres, etc.).

- 
- Fer el seguiment i control dels comptes corrents associats a empleats, propis o externs, que realitzen les activitats de venda i cobrament en efectiu en els diversos canals de venda presencials. Tot això, per garantir que no es produeixen pèrdues o possibles fraus interns o externs. En cas de produir-se, han de traslladar-los als seus respectius responsables.
  - Realitzar la gestió i control dels vouchers emesos per canals de venda propis o externs, però especialment els externs, ja que tots ells s'han de transformar en vendes que han de facturar mensualment. Controlar manualment tots els vouchers no automatitzats i enviament dels mateixos, físicament o per fitxer, com calgui, als emissors dels mateixos i enviament de les corresponents ordres de facturació a Comptabilitat.
  - Gestionar la logística de títols de viatge en els seus diferents formats i bobines per a la fabricació posterior dels mateixos en certs canals automatitzats. Aquesta gestió comporta:
    - Realitzar les comandes als proveïdors homologats mitjançant les eines i procediments disponibles en cada moment.
    - Fer el seguiment de les comandes i recepció dels mateixos, tramitant els controls de qualitat necessaris per a la seva acceptació o devolució, si fos necessari.
    - Emmagatzemar els títols i bobines al magatzem propi de TMB.
    - Preparar la distribució dels títols i bobines a tots els canals de venda propis i externs, amb la periodicitat exigida i segons les necessitats de cada canal.
    - Controlar l'estoc, tant dels magatzems centrals de TMB com dels submagatzems propis o externs, especialment aquells que tenen estoc en dipòsit pendent de facturació.
    - Controlar de les devolucions d'estoc que puguin o hagin de realitzar els diferents canals de venda, procedint a la facturació dels possibles estocs que falten.
  - Programar, controlar i supervisar el servei de recaptació d'efectiu i dotació de canvi per als diferents canals de recaptació de TMB que es realitzen mitjançant empreses externes subcontractades a aquest efecte, el que implica: la determinació dels serveis a realitzar, el seguiment del compliment dels serveis realitzats, l'exigència d'explicacions per possibles serveis no realitzats i el control de la facturació mensual dels serveis.
  - Controlar i gestionar el servei de recaptació de les màquines d'autovenda de la xarxa de Metro, que com a principal canal de venda i donat la seva dimensió, requereix d'una sèrie de tasques especials, com són:
    - Controlar la programació diària que s'envia de forma automàtica als proveïdors.
    - Elaborar diàriament, per al seu posterior enviament, els fitxers que recullen serveis complementaris o especials, com a conseqüència d'incidències en les màquines d'auto venda, de necessitats sobrevingudes o esdeveniments que afecten l'operació i, per tant, al servei de recaptació.
    - Controlar el comptatge de la recaptació i de les recàrregues d'efectiu que realitzen diàriament els proveïdors.
    - Carregar en la nostra aplicació els fitxers que envien els proveïdors amb el resultat dels serveis realitzats.
    - Verificar possibles diferències respecte al registrat pels nostres sistemes i reclamació de les mateixes;
    - Fer el seguiment de les incidències i avaries tècniques que puguin afectar les màquines d'auto venda de la xarxa de Metro, que són registrades en SAP PM i



que afecten significativament en el servei de recaptació i, conseqüentment, als serveis a programar.

- Fer la coordinació amb el personal tècnic per a intervencions conjuntes en les màquines d'auto venda, per atendre possibles accions com el buidatge de les mateixes per diferents raons.
- Gestionar el servei de guàrdia que garanteixi l'activitat de venda a la xarxa de Metro els 365 dies de l'any (amb especial dedicació durant els caps de setmana o festius Intersemanals).
- Enviar les vendes de títols ATM o AMB, realitzades pels nostres canals de venda, a les administracions propietàries dels mateixos, per tal que realitzin la distribució dels ingressos entre els operadors que integren les corresponents Cambres de compensació.
- Realitzar la venda directa a distribuïdors, empreses, administracions o institucions que adquireixen grans volums de títols de viatge. D'aquesta forma el departament de logística de vendes i recaptació es constitueix en un canal de venda propi especialitzat en grans clients. Aquesta funció implica l'enregistrament manual de les vendes, el control dels estocs facilitats i les devolucions, així com l'emissió d'ordres de facturació a Comptabilitat de les esmentades vendes, els descomptes a aplicar i les possibles comissions, en base als contractes o acords facilitats des de l'Àrea Comercial.
- Gestionar l'estoc de caixes de recaptació de diferents tipologies i caixetins de recàrrega d'efectiu de les diverses màquines d'autoventa i màquines autoliquidadores distribuïdes en tots els canals de TMB, el que comporta:
  - Emmagatzemar físicament les diferents caixes en un magatzem propi de TMB.
  - Subministrar les esmentades caixes als proveïdors externs que les utilitzen per al servei de recaptació i dotació de canvi de les diferents màquines automàtiques.
  - Marcar les caixes amb etiquetes identificatives que incorporin el nombre unívoc de sèrie i el codi de barres necessari que garanteixi la seva absoluta traçabilitat.
  - Controlar l'inventari, registrant altes i baixes amb els seus corresponents números de sèrie.
  - Retirar el circuit de caixes avariades, fruit de la comunicació per part del personal de manteniment o dels proveïdors externs que realitzen el servei de recaptació i dotació de canvi.
  - Enviar per a la seva reparació de les caixes avariades i recollida de les caixes reparades per part d'un mantenidor extern.
- Realitzar l'anàlisi de les dades de venda i ingressos dels diferents canals per detectar possibles errors o pèrdues d'informació i generació d'informes destinats a la gestió interna del departament o les diferents àrees de negoci o l'operació.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenició 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.
- Atendre a qualsevol tipus d'altra tasca administrativa i que li sigui requerida per la seva Prefectura directa i/o per la Direcció de l'Àrea; i/o atendre a la missió i tasques ja descrites per la seva responsabilitat; estant però al front d'un número reduït d'administratius/ves – podent substituir inclòs, en cas d'absència, al Cap Administratiu-.

## **CONDICIONS OFERTADES**

- Categoria: Oficial Superior Administratiu/va.
- Jornada: completa (horari Euro).
- Centre de treball: Zona Franca 2

Les vacants que s'ofereixen tenen caràcter temporal, 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/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., o de Transports de Barcelona, S.A., o de Projectes i Serveis de Mobilitat S.A. (PSM).
2. Disposar de la titulació mínima, finalitzada i homologada, de Cicle Formatiu de Grau Superior o FP2, preferentment en la branca administrativa (es demanarà acreditació oficial al llarg del procés de selecció).
3. Disposar d'un domini avançat en les eines ofimàtiques del paquet Office i en la resta de sistemes corporatius similars i/o equivalents que hi pugui haver en cada moment.
4. Disposar d'un coneixement avançat dels processos, circuits i procediments administratius de TMB, així com organitzatiu de les Empreses del Grup TMB.
5. Dominar català i castellà, escrit i parlat.
6. Es valorarà disposar d'experiència en llocs de feina similars.

## **COMPETÈNCIES PERSONALS**

Entre les **capacitats, habilitats i competències personals** requerides pels llocs es troben:

- Eficàcia personal: orientació a resultats.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític

### Altres característiques:

- Motivació i compromís amb l'organització.
- Responsabilitat, rigor i confidencialitat en el tractament de la informació.
- Atenció i cura en el detall.
- Proactivitat, iniciativa i autonomia.
- Capacitat de planificació i organització.
- Capacitat de resolució de problemes i imprevistos.
- Habilitat en les relacions interpersonals.

## **FASES DEL CONCURS-OPOSICIÓ**

El procés constarà de diferents **fases**:

1. **Anàlisi de candidatures**: s'avaluarà si els candidats reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura dels llocs, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal**: proves de personalitat, psicotècniques i de coneixements teòrics-pràctics (segons temari publicat a continuació d'aquest avís).
3. **Avaluació psicoprofessional**: assessment center i/o entrevista personal.
4. **Avaluació psicofísica**.

## **PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES**

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9589** mitjançant l'opció d'Inscripció a través de la Intranet antiga o clicant [AQUI](#).

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **11 de desembre de 2019, inclòs**.

Al CV hauran de constar les següents dades:

- **Nom i número d'empleat/da**
- **Centre i horari de treball**
- **Telèfons de contacte**
- **Correu electrònic de contacte**
- **Estudis (amb dates)**
- **Experiència laboral detallada, fora i dins de TMB (amb dates)**

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Patricia Edipo, de la Unitat de Selecció, a través del telèfon 933286109 o bé el correu electrònic [pedipo@tmb.cat](mailto:pedipo@tmb.cat)


## **PROVES AVALUATIVES**

**Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic, una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.**

Així mateix, s'adjunta el calendari previst de les proves que figura a continuació 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 fins informatius i en aplicació de la normativa vigent.

Les places seran adjudicades a les persones que presentin major grau d'ajust al perfil dels llocs, 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 fos favorable, seran confirmades en els càrrecs. En cas contrari, tornaran a la seva categoria o nivell de classificació i llocs de treball de procedència.



Les places de reserva tenen un període de vigència d'un any des de la publicació de l'avís de tancament.

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

LA DIRECTORA DE LA DIRECCIÓ  
EXECUTIVA ECONOMICOFINANCERA

LA DIRECTORA DE L'ÀREA DE DIRECCIÓ  
DE PERSONES DE TMB

Barcelona, 2 de desembre de 2019



## **TEMARI OFICIAL SUPERIOR ADMINISTRATIU/VA**

### **PROVA TEÒRICA**

- Coneixements dels títols de transport, propis i integrats, i dels canals de venda.
- Coneixements de la normativa general de facturació, IVA.
- Coneixements de les funcions del servei de Logística i Recaptació de TMB i de l'estructura organitzativa de TMB.

### **PROVA PRÀCTICA**

- Coneixements d'eines ofimàtiques: Excel, Word i Acces.
- Redacció fluida en català i castellà.



## **CALENDARI ESTIMAT DEL PERÍODE DE PROVES**

1ª fase de proves: proves psicotècniques i de personalitat i proves de coneixements teòrico-pràctics.

Entre el 12 i el 24 de desembre de 2019.

2ª fase de proves: entrevista personal i/o assessment centre i avaluació psicofísica.

Entre el 7 i el 17 de gener de 2020.

### **Publicació de resultats:**

Abans del 31 de gener de 2020.

**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.**