

A tot el personal

Avís número 38_58/22

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura d'1 plaça més 1 reserva d'Administratiu/va Superior, amb categoria professional Oficial Superior Administratiu, per al Servei de Logística, vendes i recaptació i serveis generals de l'Àrea d'Administració i finances.

La **missió principal** del lloc 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 està assignat/da, i que requereixen (entre d'altres aspectes) un domini avançat d'eines informàtiques i sistemes 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.

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

- Realitzar la recerca, extracció i obtenció de la diversitat de dades que li puguin ser requerides de l'àmbit al que està assignat/da, de la diversitat de bases de dades corporatives o aplicacions informàtiques que hi pugui haver en cada moment, per tal de facilitar-la internament (atenent sempre a la legislació i normativa vigent, com RGPD, etc.) a qui li ho sol·liciti.
- Realitzar el tractament de les dades, així com de la realització d'operacions complexes amb les mateixes, a nivell de realització de consultes, informes, càlculs, agregacions, comparacions, filtrats, estadístiques i/o gràfics i taules, operant amb aquestes dades, i amb la diversitat de funcions i possibilitats que puguin oferir les diverses bases de dades i aplicacions informàtiques corporatives que hi pugui haver en cada moment.
- Elaborar presentacions i preparar documents (amb correcció, pulcritud i reflectint la imatge corporativa) per utilitats diverses i sense models previs; utilitzant aplicacions informàtiques i processant la informació requerida amb autonomia, a fi d'entregar la informació requerida en els terminis i forma establerts.

- Seleccionar la informació rellevant de les diverses fonts d'informació disponibles dins del seu àmbit de responsabilitat, amb iniciativa i responsabilitat, organitzant-la d'acord amb l'objecte de la documentació a elaborar, a fi de transmetre la informació de forma ampla, exacta i veraç.
- Controlar, organitzar, arxivar i custodiar tota la documentació corresponent a l'àmbit al que està assignat/da (en suport digital i/o convencional); aplicant els procediments interns i les normes legals referents a la seva conservació, seguretat i confidencialitat (RGPD, etc.), per tal d'assegurar la seva fàcil i ràpida identificació, així com la fiabilitat i autenticitat d'aquesta documentació.
- Atendre, comunicar i fer el tractament de la informació (per la diversitat de possibles canals de comunicació existents) en les relacions interpersonals que s'hagin d'establir amb els clients i proveïdors interns i externs que hi hagi associats en cada àmbit al que pugui estar assignat/da en cada moment, per tal de contribuir a la correcta circulació de la informació (d'acord a les normes i criteris de confidencialitat i accés establerts en aquell àmbit) amb el fi d'assegurar l'eficàcia de la diversitat d'activitats professionals que es desenvolupen en aquell entorn.
- Activar i ajustar-se rigorosament a l'establert i requerit en la diversitat de procediments interns per tal de canalitzar òptima i eficaçment la diversitat de necessitats que puguin anar emergent en cada moment i vers l'àmbit al que en cada moment pugui estar assignat/da (petició de material, tramitació i justificació de despeses, etc.).
- 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 diverses 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 procedint 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, procedint 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 associades 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 frau interns o externs. En cas de produir 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. Control manual de 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.
 - Gestionar l'emmagatzematge dels 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 de l'estoc, tant dels magatzems centrals de TMB, com dels submagatzems propis o externs, especialment aquells que tenen estoc en dipòsit pendent de facturació.
 - Control 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:
 - Determinar els serveis a realitzar.
 - Fer el seguiment del compliment dels serveis realitzats.
 - Exigir explicacions per possibles serveis no realitzats.
 - Controlar de la facturació mensual dels serveis.

- 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:
 - 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.
 - Fer la càrrega en la nostra aplicació dels fitxers que envien els proveïdors amb el resultat dels serveis realitzats, verificar possibles diferències respecte al que registrat pels nostres sistemes i reclamant 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.
 - Coordinar 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.
 - Fer 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 intersetmanals.
- Realitzar l'enviament de les vendes de títols ATM o AMB, realitzades pels nostres canals de venda, a les administracions propietàries dels mateixos, per tal de que realitzin la distribució dels ingressos entre els operadors que integren les corresponents Cambres de compensació.
- Fer 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 facilitades 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'autovenda i màquines autoliquidadores distribuïdes en tots els canals de TMB, el que comporta:
 - L'emmagatzematge físic de les diferents caixes en un magatzem propi de TMB.
 - El subministrament de les esmentades caixes als proveïdors externs que les utilitzen per al servei de recaptació i dotació de canvi de les diferents màquines automàtiques.
 - Marcat de les caixes amb etiquetes identificatives que incorporen el nombre unívoc de sèrie i el codi de barres necessari que garanteixi la seva absoluta traçabilitat.
 - Control de l'inventari, registrant altes i baixes amb els seus corresponents números de sèrie.
 - Retirada del 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, les caixes avariades i recollida de les caixes reparades per part d'un mantenidor extern.
- Analitzar 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 (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.
- 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 ofertes

- **Categoria:** Oficial superior administratiu.
- **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/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., o de Transports de Barcelona, S.A., o de Projectes i Serveis de Mobilitat S.A.
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 professional en llocs de feina similars.

Competències personals

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

- 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 de selecció constarà de les següents fases, que es podran 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 dels llocs, 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 a l'annex d'aquest avís). Per a 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 actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar el seu grau d'ajust al lloc (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. 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. 9775** mitjançant l'opció **d'Inscripció a través de la Intranet antiga o bé clicant [AQUI](#)**. Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document del CV adjuntat no ha d'incloure punts.

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da.

- 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 **7 de juliol de 2022 (inclòs)**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Patricia Edipo, de la Unitat de Selecció, mitjançant el correu pedipo@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 els noms de les persones seleccionades, 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.

La plaça de reserva tindrà vigència d'un any des de la publicació de l'avís de nomenament.

**Transports
Metropolitans
de Barcelona**



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, 28 de juny de 2022

TEMARI PROVA TEÒRICA-PRÀCTICA OFICIAL SUPERIOR ADMINISTRATIU

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.

PROVA PRÀCTICA

- Coneixements d'eines ofimàtiques: Excel, Word i Microsoft Power BI.
- Càlculs en excel i representació en Power BI: sumatoris, percentatges, mitjanes, tendències, comparatives, confecció de diferents tipus de gràfics, etc.
- Redacció fluida en català i castellà.

CALENDARI ESTIMAT DE LES FASES DE PROVES

- 1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.
Entre el 11 i el 22 de juliol de 2022.
- 2ª fase de proves: prova de personalitat, proves psicotècniques i prova teòrica-pràctica.
Entre el 18 i el 29 de juliol de 2022.
- 3ª fase de proves: assessment center i/o entrevistes.
Entre el 25 de juliol i el 5 d'agost de 2022.
- 4ª fase de proves: avaluació psicofísica.
Entre el 1 i el 5 d'agost de 2022.
- Publicació de resultats:
Abans del 12 d'agost de 2022.

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.