

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE PROCÉS DE SELECCIÓ, PER A LA COBERTURA, AMB CARACTER INDEFINIT, D'1 PLAÇA DE RESPONSABLE DELS SERVEIS DE CONTACT CENTER, AMB CATEGORIA DE TÈCNIC/A AGREGAT E, DINS DEL SERVEI D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ A CLIENTS A L'ÀREA DE CLIENTS I CLIENTES DE TMB (referència 9935).

1. Objecte de la convocatòria:

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció per a la cobertura, amb caràcter indefinit, de 1 plaça de Responsable dels Serveis de Contact Center, amb categoria Tècnic Agregat E, dins del Servei d'Informació i Atenció a Clients de l'Àrea de Clients i Clientes de TMB.

2. Funcions del lloc de treball:

La missió del lloc de treball és la de garantir la satisfacció del client de Bus, Metro i Transports turístics en matèria d'atenció al client remota, tot seguint l'estratègia de la companyia i de l'Àrea a la qual pertany, coordinant els àmbits i equips relacionats que en formen part, assegurant que les polítiques d'atenció establertes, els indicadors de canals i les respostes a clients donades, són correctes, coherents, i homogènies, i coordinar la seva evolució a les noves tecnologies i tendències del sector.

Les principals funcions d'aquest lloc, entre d'altres, són les següents:

- Responsable de la gestió integral del servei de contact center i els seus canals (servei de telefonia, GMB, Tripadvisor, reviews apps, formularis, emails...) per a client resident i no resident, definint l'estructura, funcions i tasques del servei telefònic per a residents i turistes, dins l'àmbit de l'atenció al client.
- Responsable de l'evolució del contact center, adaptant-lo als nous requeriments dels nous serveis i eines (bus a demanda, T-mobilitat...), en coordinació amb els equips d'atenció
- Responsable dels processos, evolucions i millores de les eines del contact (voicebot, aircall, MasVz, zendesk...) amb l'objectiu d'agilitzar i millorar l'eficiència de l'activitat, tant en processos externs de cara a client, com en els processos interns cap a altres àrees de TMB.
- Responsable de garantir la implementació de nous projectes, eines, sistemes i mesures en sintonia amb l'estratègia de la companyia & les Polítiques d'Informació i
- Responsable de la definició de plans d'actuació i contingències derivades del servei nominal i les incidències sobrevingudes.
- Responsable de la formació del personal al seu càrrec i el personal del contact center.

- Control de l'operació (temps de resposta, número de tiquets, agents actiu, torns, qualitat de l'atenció...) per a aplicar canvis o mesures correctives si s'escau.
- Responsable de les observacions, no conformitats, enquestes de satisfacció, kpi's, procediments... del servei en auditories, operació del dia a dia... vetllant pel bon funcionament i compliment dels indicadors de qualitat corresponents.
- Coordinació global externa amb departaments, organismes, i institucions implicades (ATM, Ajuntaments...), i internament amb l'organització (Àrees operatives, departaments d'atenció, Tecnologia...), tot mesurant l'impacte de les diferents mesures a aplicar al contact.
- Organització de reunions periòdiques amb el Contact, per transmetre els objectius, canvis, nous procediments, i en general els assumptes de rellevància per l'operació.
- Seguiment del pressupost, les sa's, la licitació, la facturació del sistema.
- Potenciar l'eficiència en el funcionament del contact (equip, organització, noves eines en tendència al sector...)
- Detecció de necessitats de formació, formació directe al personal (supervisors, coordinadors, operadors...) i control del seu correcte rendiment

3. Requisits de participació:

Per ser admeses en el procés selectiu, les persones aspirants han de complir els següents requisits:

- 3.1. **Nacionalitat:** tenir la nacionalitat espanyola o la dels altres estats membres de la Unió Europea o la dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la unió Europea i ratificats per Espanya, els sigui aplicable la lliure circulació de treballadors. També estan admesos el cònjuge, els descendents i els descendents del cònjuge, tant dels espanyols com dels nacionals dels altres estats membres de la Unió Europea, qualsevol que sigui la nacionalitat, sempre que els cònjuges no estiguin separats de dret i els descendents siguin menors de 21 anys o majors d'aquesta edat, però que visquin a càrrec dels seus progenitors.

En qualsevol cas, les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola han d'acreditar documentalment la seva nacionalitat.

- 3.2. **Edat:** haver complert 18 anys i no superar l'edat establerta per a la jubilació forçosa.

3.3. **Titulació acadèmica:**

Disposar de titulació finalitzada i homologada FPII/CFGS en les següents famílies professionals: administració i gestió, comerç i màrqueting o informàtica i comunicacions, o bé disposar d'un grau universitari, finalitzat i homologat; preferentment en les branques de màrqueting, RRPP o comunicació.

En els casos de titulacions obtingudes a l'estranger, hauran d'estar degudament homologades i/o amb equivalència a les titulacions reconegudes a Espanya de conformitat amb el que estableix la normativa sobre aquesta matèria.

3.4. Experiència professional:

Experiència professional contrastada en l'àmbit de l'Atenció al Client mínima de 2 anys (interna o externa a TMB) fins al període de recepció de candidatures.

3.5. No haver estat separat/da, mitjançant expedient disciplinari, del servei de l'Administració Pública, ni trobar-se inhabilitat/ada per a l'exercici de funcions públiques.

Si es tracta de nacionals dels restants estats membres de la Unió Europea, o d'altres estats previstos a la base 3.1, les persones aspirants hauran d'acreditar, abans de la signatura del contracte, mitjançant la documentació pertinent o declaració jurada o promesa, en el supòsit de no ésser possible la seva acreditació documental, que no es troben sotmeses a sanció disciplinària o condemna penal que impedeixi, en el seu estat, l'accés a la funció pública.

3.6. No haver estat separat/da del servei per acomiadament o falta de superació de període de prova de Transports de Barcelona S.A., ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., ni de Projectes i Serveis per la Mobilitat S.A.

El compliment dels requisits esmentats anteriorment s'entendrà que s'ha de produir en la data d'acabament del termini de presentació de sol·licituds i mantenir-se fins al moment de la formalització del contracte de treball.

4. Presentació de sol·licituds, requisits i mèrits:

4.1. Les persones interessades en formar part de la present convocatòria hauran de presentar la seva sol·licitud de forma telemàtica, **adjuntant en un únic i mateix document PDF**, la següent documentació, a través del portal web de TMB, a l'apartat "Treball i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/ofertes-laborals>):

- Currículum vitae actualitzat amb el detall de l'experiència professional i les titulacions obtingudes.
- Fotocòpia completa de la titulació acadèmica exigida en el requisit 3.3.
- Declaració responsable (annex I).

4.2. El termini de presentació de sol·licituds i de lliurament de la documentació acreditativa serà a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona fins el proper 15 de febrer de 2024, inclòs.

4.3. La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de las bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes.

- 4.4. El domicili, a efectes de notificació, en cas necessari, serà el que consti a la inscripció de participació, amb independència d'utilitzar altres sistemes de comunicació més àgils. A aquests efectes, s'utilitzarà l'adreça electrònica que figuri a la sol·licitud de participació o reclamació, si s'escau. La persona aspirant té la responsabilitat exclusiva pel que fa als errors o les inexactituds de les dades i a l'actualització de qualsevol canvi.
- 4.5. Les persones aspirants han de tenir una atenció continuada al portal web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/estat-processos-seleccio>). En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran informacions generals de la convocatòria (llistes d'admesos i exclosos, resultats i qualsevol altre avís).

5. Documentació acreditativa dels requisits de participació, indicats en l'apartat 3, i dels mèrits, indicats en l'apartat 9, que cal presentar:

La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de les bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes, tal i com s'expressa en l'apartat 4.3. de la convocatòria. Igualment, a efectes d'acreditació dels requisits exigits en l'apartat 3, les persones candidates han d'adjuntar, en la seva sol·licitud telemàtica, tota la documentació sol·licitada en l'apartat 4.1., sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es puguin demanar aclariments sobre la documentació acreditativa especificada.

6. Admissió de les persones aspirants:

Un cop finalitzat el termini de recepció d'inscripcions, s'examinarà tota la documentació aportada i es publicarà la llista provisional de persones admeses i excloses. Les persones excloses o aquelles que no apareguin en el llistat disposaran d'un termini de 2 dies hàbils següents a la data de publicació de la llista per fer les esmenes que creguin oportunes, sent causa d'exclusió:

- No haver presentat la sol·licitud degudament complimentada en temps i forma.
- No haver presentat juntament amb la sol·licitud la documentació sol·licitada.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de persones admeses i excloses.

S'habilitarà un termini de 2 dies hàbils per a que les persones candidates que hagin presentat esmenes sobre la llista provisional de persones admeses i excloses i considerin que la seva esmena no s'ha recollit adientment a la llista definitiva de persones admeses i excloses, presentin de nou la seva esmena.

No seran objecte de revisió les sol·licituds inicials que no s'hagin complimentat en temps i forma, ni aquelles que no hagin presentat amb la respectiva sol·licitud la documentació sol·licitada en anteriors requeriments, ni aquelles que no hagin presentat esmena en el primer període habilitat a l'efecte.

7. Òrgan de selecció:

- 7.1. L'òrgan de selecció del present procés selectiu el componen els membres següents:

- La Responsable de la Unitat de Selecció i Onboarding, que actuarà com a Presidenta.
 - Un/a psicòleg/oga del Servei de Recursos Humans, que actuarà com a Secretari/a.
 - La Responsable d'Atenció Presencial i Contact Center, que actuarà com a vocal tècnic.
- Suplents:
- La Responsable d'Atracció, Pràctiques i Desvinculació.
 - El Responsable de Desenvolupament del Talent i Gestió del Coneixement.
 - La Directora de la Direcció d'Organització i Persones.

El tribunal podrà acordar, si ho creu convenient, la incorporació d'assessors especialistes, amb veu però sense vot, perquè col·laborin amb la seva especialització tècnica, en la realització i el desenvolupament d'una o diverses proves.

La comissió determinarà les seves normes de funcionament i decisió.

7.2 Els membres del tribunal hauran d'abstenir-se d'intervenir, i ho hauran de notificar a l'autoritat convocant, quan hi concorrin circumstàncies de les que preveu l'article 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic.

8. Desenvolupament del procés de selecció:

8.1. **Publicacions:** Tota la informació en relació a aquesta convocatòria i relativa al procés de selecció (bases de la convocatòria, llistes d'admesos, exclosos i seleccionats, notes informatives, període de reclamacions, etc.) es publicarà al portal web de TMB a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres>), de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

8.2. **Inici del procés d'avaluació:** les persones aspirants seran convocades a les proves d'avaluació mitjançant nota informativa al Portal Web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/estat-processosseleccio>) i en crida única. De manera excepcional, i a discreció del Tribunal, es podrà també reforçar la comunicació de convocatòria a proves mitjançant el correu electrònic facilitat per les persones candidates en la seva inscripció.

8.3. **Ampliació i anul·lació total o parcial del procés:** es podrà anul·lar tot, o part, del procés, quan existeixin causes degudament justificades. Igualment, per raons organitzatives i/o pressupostàries degudament acreditades, es podrà deixar sense efectes aquesta convocatòria.

8.4. **Reclamacions i esmenes:** les persones aspirants podran presentar reclamació de les llistes de resultats provisionals en el termini de 2 dies hàbils següents a la data de publicació de la llista. Amb aquests efectes, hauran de dirigir-se per correu electrònic a seleccio@tmb.cat,, identificant-se amb el seu

nom i cognoms, dades de contacte i especificant el motiu de reclamació, així com adjuntant els documents que per tal efecte siguin necessaris.

9. Sistema d'avaluació:

El sistema d'avaluació que es portarà a terme en el procés de selecció es regirà per un sistema de concurs-oposició, especificat a continuació.

Les proves seran realitzades pel Tribunal, el qual pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i/o logístic de personal de l'organització, degudament qualificat, així com d'una empresa externa especialitzada. Tots els exercicis es realitzaran en crida única, són de caràcter obligatori i eliminatori i es puntuaran de forma separada.

El resultat final del sistema d'avaluació de les persones participants serà el sumatori de les puntuacions obtingudes en les 2 fases (fase de concurs i fase d'oposició), sempre i quan s'hagi obtingut en cadascuna de les proves la puntuació mínima requerida per superar la prova i, per tant, s'hagi superat la fase corresponent.

9.1. Fase 1: prova d'avaluació de coneixements teòric-pràctics, psicotècnics, anglès i de personalitat:

Les persones candidates admeses seran convocades a aquesta primera fase, que consistirà en la realització de 4 sub-proves, per tal d'avaluar coneixements relacionats amb l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat, així com les característiques personals i professionals requerides per al desenvolupament de les funcions especificades al punt 2 d'aquestes bases.

9.1.1. **Prova de coneixements teòric-pràctics:** consistirà en la realització d'una prova de coneixements, tipus test, segons temari (veure indicacions de com accedir al temari a l'annex II).

Aquesta prova es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. La persona candidata que no obtingui un mínim de 5 punts serà eliminada.

9.1.2. **Prova psicotècnica:** consistirà en la realització d'una prova d'avaluació psicotècnica.

Aquesta prova es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. La persona candidata que no obtingui un mínim de 5 punts serà eliminada.

9.1.3. **Prova d'anglès:** consistirà en la realització d'una prova d'anglès, tipus test. La persona candidata que no obtingui un nivell mínim d'un B1 serà eliminada.

9.1.4. **Prova de personalitat:** consistirà en la realització d'una prova de personalitat per tal d'avaluar les característiques personals i professionals requerides per al desenvolupament de les funcions del lloc de treball convocat.

Aquesta prova no tindrà caràcter eliminatori, no tindrà puntuació i serà utilitzada com a informació complementària de cara a la prova de la fase 2 (prova d'avaluació competencial), especificada al punt 9.2.2. de les bases

de la convocatòria.

En aquesta fase, les persones candidates seran ordenades de major a menor segons la nota obtinguda en el sumatori de la prova de coneixement teòric-pràctics i prova psicotècnica, sempre i quan s'hagi obtingut la puntuació mínima exigida per superar cada prova (inclosa la prova d'anglès). Passaran a la següent fase (fase 2 d'avaluació competencial) les 40 persones amb més puntuació. En cas d'empat en la puntuació de tall de les 40 persones candidates amb més puntuació, s'examinarà a la fase 2 a totes les persones que tinguin empat en la nota de tall.

Si durant l'execució de les proves de la fase 2, segons necessitats del procés selectiu, es requereix avaluar a més persones candidates, s'examinarà a més persones candidates en la fase 2, en blocs de 10, sempre respectant l'ordre de major a menor puntuació en la fase 1 i mantenint el criteri en els casos d'empat.

9.2. Fase 2: proves d'avaluació competencial: les persones candidates convocades a aquesta segona fase realitzaran 2 sub-proves, per tal de determinar la seva adequació respecte als requeriments i l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat.

Tanmateix, només en cas de superació de la primera sub-prova, la persona candidata serà convocada a la realització de la segona sub-prova.

9.2.1. Prova d'avaluació pràctic-competencial: consistirà en la realització d'una prova pràctica, amb exercicis tipus assessment center.

La prova estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials que consten a l'annex III, mitjançant el plantejament de casos pràctics relacionats amb la pràctica laboral. Per a la valoració d'aquesta prova es tindran en compte les conductes manifestades durant la mateixa per a cadascuna de les 5 competències professionals descrites a l'annex esmentat. Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les 5 competències que es detallen a l'annex III. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 10 punts en el conjunt de la prova, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació igual o superior a 2 punts en cadascuna de les competències descrites. En cas contrari, es declararà la persona com a no apte.

Tal i com està ja especificat anteriorment, només aquelles persones que hagin superat aquesta sub-prova, en els termes especificats al punt 9.2.1, seran convocades a la següent sub-prova d'aquesta fase d'avaluació.

9.2.2. Prova d'avaluació competencial: consistirà en la realització d'una prova semiestructurada per tal de determinar l'adequació de les persones participants respecte als requeriments i l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat. La prova estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials que consten a l'annex III, mitjançant el plantejament de preguntes obertes i/o supòsits relacionats amb la pràctica laboral. Per a la valoració d'aquesta prova es tindran en compte les conductes manifestades durant la mateixa per a cadascuna de les 5 competències professionals descrites. Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4

punts cadascuna de les 5 competències que es detallen a l'annex III. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 10 punts en el conjunt de la prova, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació igual o superior a 2 punts en cadascuna de les competències descrites. En cas contrari, es declararà la persona com a no apte.

De la mateixa manera, i tal i com s'especifica en el punt 3.4. dels requisits de participació en aquesta convocatòria de selecció, la prova descrita anteriorment serà realitzada en castellà i català, per tal d'avaluar la competència lingüística de la persona aspirant en ambdues llengües. La competència comunicativa implicarà la superació de la comprensió i l'expressió en castellà i en català.

El resultat final del sistema d'avaluació de les persones participants serà el sumatori de les puntuacions obtingudes en les dues fases d'avaluació (fase 1 d'avaluació de coneixements teòric-pràctics, psicotècnica i la fase 2 d'avaluació competencial), i sempre i quan s'hagi obtingut en la puntuació mínima requerida per superar la prova i, per tant, s'hagi superat la fase d'avaluació.

La puntuació total del procés de selecció serà el resultat del sumatori anteriorment descrit i serà publicat al portal web de TMB.

9.3. Criteris de desempat:

En el cas de tenir 2 o més aspirants amb un empat en el resultat final, els criteris de desempat seran els següents segons l'ordre establert:

1. Es considerarà la nota obtinguda en la prova d'avaluació competencial.
2. Si persisteix l'empat, es considerarà la nota obtinguda en la prova teòrica-pràctica.
3. Si persisteix l'empat, es considerarà la nota obtinguda en la prova d'anglès.
4. Si persisteix l'empat, es prioritzarà la incorporació de dones.

10. Resolució del procés de selecció:

Un cop finalitzades les fases del sistema d'avaluació, es publicarà la llista provisional amb els resultats i es concedirà un termini de 2 dies hàbils, següents a la data de publicació de la llista, per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva dels resultats i es declararà superat el procés a la persona aspirant que obtingui la major puntuació, declarant-se així el procés resolt. No podrà declarar-se superat el procés a un número de persones superior al nombre de places convocades. De no existir cap persona aspirant que superi el procés, el procediment de selecció es declararà desert.

11. Sistema de contractació:

11.1. Documentació per a la contractació:

Les persones que hagin estat seleccionades hauran de presentar a l'Àrea d'Administració de Persones la documentació original dels requisits i mèrits acreditats i pertinents per a la seva contractació, en el termini i forma que li siguin comunicats, si l'empresa no disposa ja d'aquesta documentació.

El contracte es realitzarà amb l'empresa Transports de Barcelona, S.A., pertanyent al grup TMB, tot i que, si escau per necessitats organitzatives i/o de col·laboració publico corporativa, podrà realitzar tasques per a qualsevol empresa del grup TMB, sense que en cap cas aquesta prestació de serveis es pugui qualificar dins d'allò previst en l'article 43 ET.

11.2. Període de prova:

Després de la contractació inicial, les persones empleades hauran de superar el període de prova establert segons el tipus de contracte.

11.3. Retribució:

El salari es regirà per la categoria Tècnic Agregat E.

12. Protecció de dades de caràcter personal:

S'informa a les persones aspirants que l'ús i el tractament de les dades de caràcter personal voluntàriament facilitades mitjançant la inscripció, així com el de totes aquelles dades que es derivin de la documentació aportada o que es recullin al llarg del procés selectiu, es regirà per la política de protecció de dades de Transports Metropolitans de Barcelona i amb l'única finalitat de portar a terme la selecció de personal per als llocs de treball esmentats a l'apartat 2 de les bases de la convocatòria. Consultar la Política de protecció de dades a l'enllaç <https://www.tmb.cat/ca/politica-proteccio-dades-personals>

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud, l'aspirant autoritza el tractament de les dades personals que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per la resta de tramitació del procés selectiu, d'acord amb la legislació vigent. A més, accepta la cessió a tercers que puguin participar al procés selectiu com a col·laboradors o assessors externs del Tribunal qualificador sempre i quan siguin necessari per la realització de proves selectives, i limitat a aquelles dades que siguin estrictament necessàries per correcte i adequat desenvolupament de les proves.

Així mateix, Transports Metropolitans de Barcelona publicarà a la seva web les llistes de les persones aspirants admeses, excloses i de les persones seleccionades, identificades únicament amb els dígits del seu document d'identitat que ocupin les posicions quarta, cinquena, sisena i setena, de tal forma que la persona pot consultar l'estat de la seva candidatura al llarg del procés de selecció.

Barcelona, 31 de gener de 2024
Directora de la Direcció d'Organització i Persones
Sra. Nazaret González Rosa

**ANNEX I - DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS
DE PARTICIPACIÓ ESTABLERTS A LA CONVOCATÒRIA 9935**

Sr./Sra.....,
amb DNI, aspirant a la convocatòria de selecció 9935
declara responsablement:

- ☐ Complir amb tots els requisits esmentats a l'apartat 3 de les bases de la convocatòria 9935, per cobrir un lloc de Responsable dels Serveis del Contact Center a Transports Metropolitans de Barcelona.

Així mateix, i en el supòsit de resultar la persona seleccionada per cobrir el lloc de treball convocat, aportaré tota la documentació necessària a Contractació per acreditar els esmentats requisits.

Signat:

Sr./Sra.:

Nom, cognoms i signatura

..... a de de 2024.

ANNEX II - TEMARI DE LA PROVA TEÒRICA-PRÀCTICA PER A 1 plaça de Responsable dels Serveis de Contact Center, amb categoria Tècnic Agregat E, dins del Servei d'Informació i Atenció a Clients de l'Àrea de Clients i Clientes de TMB.

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

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

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

ANNEX III - PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER a: 1 plaça de Responsable dels Serveis de Contact Center, amb categoria Tècnic Agregat E, dins del Servei d'Informació i Atenció a Clients de l'Àrea de Clients i Clientes de TMB.

- **Ajust a l'organització:** capacitat per conèixer i comprendre les característiques específiques de l'entorn de treball i actuar d'acord amb els principis que regeixen la seva actuació, assumint la missió i els valors de la institució com a propis, garantint la motivació, la disponibilitat i la identificació amb l'organització. Manifestar una actitud o predisposició positiva per desenvolupar la tasca professional en aquest entorn.
- **Planificació, organització i gestió de projectes:** capacitat per establir eficaçment fites, objectius i prioritats, tant en la tasca diària com en la gestió de projectes, determinant accions a realitzar, termini de les mateixes i els recursos necessaris i disponibles a tals efectes. Implica establir, igualment, els mecanismes de seguiment de la gestió i verificació de la informació.
- **Comunicació i orientació al client:** capacitat per escoltar empàtica i activament i transmetre un missatge de manera clara, concisa, entenedora i assertiva, emprant un llenguatge d'acord amb la situació i la persona destinatària, tant en l'atenció al client com en la interrelació dins de l'empresa.
- **Presa de decisions i resolució de problemes:** capacitat i habilitat per identificar i canalitzar els problemes relacionats amb la feina i buscar les alternatives de solució més eficaces en cada moment. Orientació cap a la millora constant.
- **Treball en equip:** capacitat per adaptar-se a la feina i dinàmiques de l'equip i per treballar de forma col·laborativa, tant amb l'equip com amb els comandaments immediats.