

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE PROCÉS DE SELECCIÓ PER CONSTITUIR 2 BORSES AMB DIVERSES PLACES D'ATENCIÓ I INFORMACIÓ AL CLIENT PER TREBALLAR A L'ÀREA DE MÀRQUETING I NEGOCI INTERNACIONAL DE TRANSPORTS METROPOLITANS DE BARCELONA (referència nº 9698)

1. Objecte de la convocatòria:

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció per constituir 2 borses de treball per Transports Metropolitans de Barcelona (endavant, TMB):

- **Borsa 1:** borsa de treball amb diverses places de caràcter temporal (fins a un màxim de 67) per portar a terme l'atenció directa i informació al client de T-Mobilitat. Aquesta borsa inclou els llocs d'Agent promotor T-Mobilitat, Operador/a d'informació i atenció digital T-Mobilitat, Gestió backoffice T-Mobilitat i Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat.
- **Borsa 2:** borsa de treball amb diverses places per cobrir necessitats temporals i/o definitives (fins a un màxim de 19) per treballar a la Unitat d'Informació i Atenció al Ciutadà. Aquesta borsa inclou els llocs d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà, Operador/a d'informació i atenció digital i Cap Centres d'Atenció al Ciutadà.

2. Funcions dels llocs de treball:

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

Llocs de treball assignats a la borsa 1:

45 places d'Agent promotor T-Mobilitat:

- Atendre al client, directa i telefònicament (atenció personalitzada).
- Informar i atendre consultes de clients sobre T-Mobilitat: explicació de productes, títols inclosos, funcionament en validació, costos, avantatges respecte el sistema magnètic, transports i zones incloses, etc.
- Portar a terme el registre de client a la base de dades de TMB: tràmit d'alta del client mitjançant formulari amb dades personals.
- Portar a terme l'emissió T-Mobilitat: accés a eines/sistemes propis de T-Mobilitat per vendre, cobrar, emetre i carregar el títol seleccionat i la nova targeta.
- Informar i explicar sobre el portal del client (l'espai online on el client pot realitzar la major part dels tràmits relacionats): facturació, activació/desactivació del suport, compra/devolució de títols, etc.



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

- Informar i atendre presencialment: suport a Punts i Quioscos en la recepció de client, organització de les cues i suport en la cita prèvia, informació del producte i resposta a clients sobre dubtes de T-Mobilitat.

10 places d'Operador/a d'informació i atenció digital T-Mobilitat:

- Donar informació sobre T-Mobilitat: redacció, creació, emissió i difusió de continguts T-Mobilitat pels canals digitals (xarxes socials, web, app, xatbot, etc.), mitjançant infografies o missatges sobre les característiques, ús, com i on realitzar alta, canals per resoldre dubtes, etc.
- Atendre als clients sobre T-Mobilitat per resoldre dubtes mitjançant tots els canals digitals disponibles (formularis web i app, xarxes socials com @TMBinfo, Messenger, etc.).
- Resoldre dubtes i consultes relacionats amb el portal del client: explicar l'espai online on el client pot realitzar la major part de tràmits relacionats: facturació, activació/desactivació del suport, compra/devolució de títols, etc., amb assistència, en cas de necessitat.
- Atendre incidències de canals digitals relacionades amb l'operativa de T-Mobilitat: problemes en les compres, càrregues de títols errònies, incidències en el cobrament, etc.

6 places Gestió backoffice T-Mobilitat:

- Elaborar patrons de resposta, continguts sobre com tramitar queixes complexes i elaborar respostes a queixes de clients rebudes per qualsevol dels canals d'entrada.
- Atendre i resoldre les reclamacions relacionades amb incidències de T-Mobilitat.
- Realitzar el seguiment de les reclamacions en la resposta sobre les quals s'ha sol·licitat informació addicional.

6 places de Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat:

- Atendre els dubtes dels agents promotors T-mobilitat relatius a les consultes dels clients.
- Organitzar els serveis i els torns de treball del personal assignat a atenció telefònica.
- Elaborar informes d'indicadors i seguiment de canal.
- Coordinar amb la resta de canals (digital i presencial) per a la generació de missatges, derivació de clients, etc.



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

Llocs de treball assignats a la borsa 2:

10 places d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà:

- Atendre i informar als clients: recepció de reclamacions, cobrament de multes, gestió de troballes i de títols de transport retirats i/o bescanvis.
- Portar a terme la gestió comercial: venda de títols específics (Títols socials, Hola BCN!, Bus Turístic, etc.), merchandising i d'altres.
- Realitzar tasques de comunicació, promoció i imatge: informació i entrega del material de comunicació (fulletons, mapes, guies, etc.), així com la gestió efectiva de les campanyes de promoció i imatge de TMB.
- Portar a terme la gestió interna: participació en la certificació ISO 9001, gestió de l'estoc de títols, de factures i del material del centre a nivell logístic.
- Realitzar l'obertura i tancament dels Punts TMB: obertura i tancament dels elements del centre per al seu funcionament, així com la liquidació de la recaptació diària.

6 places d'Operador/a d'informació i atenció digital:

- Gestionar diàriament del canal MouTV.
- Redactar i publicar informació de servei pels canals web, xarxes socials, aplicacions mòbils, màrqueting relacional.
- Portar a terme la coordinació de la comunicació en cas de crisi.
- Garantir el desenvolupament del Centre d'Informació Transmet.
- Fer la recepció de les consultes, comentaris, avisos, agraïments, sol·licituds i suggeriments que arriben a l'empresa a través dels diferents canals digitals (xarxes socials, formularis web i xat en línia) i la detecció de consultes i comentaris a través de l'escolta activa de la xarxa.

3 places de Cap Centres d'Atenció al Ciutadà:

- Atenció personalitzada: Donar resposta a les diferents necessitats d'informació plantejades. Atenció i gestió de les queixes, reclamacions i suggeriments presentades pels clients i clientes, gestió i cobrament de percepcions mínimes, gestió de troballes, gestió de títols de transport entre d'altres.
- Gestió Comercial: Facilitar i promocionar de manera activa la venda comercial de títols i abonaments de transport. Promoció i venda de productes de TMB, així com venda de títols específics, entre d'altres.
- Comunicació, promoció i imatge: Recolzament a les diferents campanyes de comunicació i publicitat de TMB mitjançant entrega i explicació de material informatiu. Recolzament a les campanyes de promoció de TMB i control de la imatge del centre.
- Gestió interna: Participació i col·laboració en la certificació del sistema de Qualitat ISO 9001 dels Centres TMB, etc.



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

A més de les funcions específiques, tots els llocs publicats tenen com a funcions:

- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat derivades dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals) i de 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.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la Prefectura, que sigui necessària per al servei a prestar, i que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell o àmbit similar.

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. També es podran presentar els estrangers majors d'edat no comunitaris amb residència legal i amb el corresponent permís de residència i treball a Espanya en vigor, d'acord amb els terminis i requisits establerts per la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

En qualsevol cas, les persones aspirants que o 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:** estar en possessió de la titulació, oficial i finalitzada, en qualsevol dels següents nivells:

- Formació Professional II/Cicle Formatiu Grau Superior en les següents famílies professionals: Administració i gestió, Comerç i màrqueting, Hoteleria i turisme.
- Grau universitari en les branques d'Arts i humanitats i Ciències socials i jurídiques.

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

Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

- 3.4. **Experiència professional:** disposar de, mínim, 3 anys d'experiència laboral acreditada de prestació efectiva de treball desenvolupant funcions d'atenció al client.
- 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 acomiadat/da** de Transports de Barcelona S.A., ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. ni de Projectes i Serveis de 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 el seu currículum vitae actualitzat, la titulació acadèmica sol·licitada i la declaració responsable (annex 1), **tot en un mateix i únic document PDF**, 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>).
- 4.2. El termini de presentació de sol·licituds serà de 10 dies naturals comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.
- 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. En el portal web de TMB (web corporativa) es publicaran totes les informacions generals de la convocatòria (l·listes d'admesos i exclosos, resultats dels exercicis o qualsevol altre avís). 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>).

Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

4.5. Si s'escau, a efectes de notificació, s'utilitzarà l'adreça electrònica que figuri a la sol·licitud de participació o reclamació, amb independència d'utilitzar altres sistemes de comunicació més àgils. 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.

5. Documentació acreditativa dels requisits indicats a l'apartat 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, 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 hauran d'adjuntar, en la seva sol·licitud telemàtica, la declaració responsable de l'acreditació dels requisits (annex 1), sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es demani la documentació acreditativa especificada en la declaració responsable.

6. Admissió de les persones aspirants:

Un cop finalitzat el termini de recepció d'inscripcions, s'examinarà 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 5 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.

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

7. Òrgan de selecció:

L'òrgan de selecció del present procés selectiu el componen:

- El/la **Director/a de l'Àrea de Màrqueting i negoci internacional** de TMB, que actua com a President, o qualsevol persona del seu equip, com a suplent.
- 1 **psicòleg/oga** de la Unitat de Selecció i Onboarding de TMB, que actua com a Secretari, o qualsevol persona del mateix equip, com a suplent.
- 1 **responsable del Servei d'Atenció, Informació i Experiència de client** de TMB, que actua com a vocal tècnic.

Igualment, 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.

Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

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 posterior a aquesta convocatòria i relativa al procés de selecció (bases de la convocatòria, llistes d'admesos i exclosos, notes informatives, període de reclamacions, etc.) es publicarà al portal web de Transports Metropolitans de Barcelona, a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres", (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/estat-processos-seleccio>), 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 cada exercici mitjançant el correu electrònic facilitat en la seva inscripció i en crida única. Les persones candidates que no compareguin seran excloses de la prova i conseqüentment de la selecció. A efectes d'identificació, les persones aspirants hauran de comparèixer a cada prova amb el seu document d'identitat.
- 8.3. **Anul·lació total o parcial del procés:** Transports Metropolitans de Barcelona podrà anul·lar tot, o part, del procés, quan existeixin causes degudament justificades. Igualment, per raons organitzatives i/o pressupostàries degudament acreditades, podran 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 3 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, que consisteix en la superació de les proves, a continuació descrites, amb la puntuació mínima establerta a les bases.

Tots els exercicis són de caràcter obligatori i eliminatori i es puntuaran de forma separada, amb un màxim de puntuació cadascú:

9.1. Fase 1. Prova d'avaluació psicotècnica:

La prova consistirà en la realització d'una bateria de tests aptitudinals i/o de personalitat adequats al perfil requerit. Aquesta prova avaluarà les característiques personals i professionals requerides per al desenvolupament de les funcions descrites al punt 2 d'aquestes bases.



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

La prova la realitzarà el Tribunal i pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i logístic d'una empresa externa especialitzada.

Aquesta prova es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. La persona candidata que no obtingui un mínim de 3 punts serà eliminada.

Les persones candidates amb puntuació superior a 3 seran ordenades segons la nota obtinguda de major a menor.

Les 172 persones candidates amb més puntuació passaran a la fase següent. En cas de que en el transcurs del procés, degut a necessitats de la companyia, fos necessari examinar a més persones, TMB podria augmentar aquesta xifra i convocar a més candidats a la segona fase de proves, sempre i quan hagin superat els 3 punts

9.2. Fase 2. Prova d'avaluació competencial:

Les persones candidates convocades a aquesta segona fase realitzaran una prova semiestructurada per tal de determinar l'adequació de les persones participants respecte als requeriments i l'exercici de les funcions dels llocs de treball convocats. La prova estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials consten a l'annex 2, 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 4 competències professionals descrites.

Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les 4 competències que es detallen a l'annex 2. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 8 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.

Si, com a resultat de la prova, el número de persones candidates que superin aquesta fase no arribés a 86, es realitzaran més proves d'avaluació competencial, a aquelles persones que, havent superat la nota de 3 en la fase 1, no hagin estat entre els primers 172 avaluats. Aquesta crida a prova es farà de manera ordenada per puntuació, fins que s'arribi al número de persones seleccionades requerit en aquesta oposició. El tribunal valorarà avaluar a un número de persones complementari, que quedaran en reserva, pel cas de que alguna persona sigui declarada no apte en la prova psicofísica o en un moment posterior del procés fins la publicació definitiva de resultats, que en cap cas serà superior al número de places convocades.

9.3. Fase 3. Prova d'avaluació competencial específica per a les posicions d'Operador/a d'Informació i Atenció Digital T-Mobilitat, Gestió backoffice T-Mobilitat i Operador/a d'Informació i Atenció Digital:

Les persones candidates que es presentin als llocs especificats anteriorment hauran de realitzar una prova escrita per valorar les competències de comunicació específiques i relacionades amb les funcions dels llocs de treball convocats. Per tal

Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

d'agilitzar el procés de selecció, aquesta fase d'avaluació es podria realitzar en el mateix dia que la prova d'avaluació de la fase 2, tot i que només es corregiran les proves d'aquelles persones candidates que hagin superat, per puntuació, la prova d'avaluació de la fase 2.

Aquesta prova es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. La persona candidata que no obtingui un mínim de 3 punts serà eliminada, amb independència de la nota obtinguda en la fase anterior.

9.4. Fase 4. Prova d'avaluació competencial específica per a la posició de Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat i Cap Centres d'Atenció al Ciutadà:

Les persones candidates que es presentin al lloc especificat anteriorment i que hagin superat la fase 2 d'avaluació hauran de realitzar una entrevista per competències. L'entrevista estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials que consten l'annex 3, 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 l'entrevista per a cadascuna de les 4 competències professionals descrites. La qualificació de la prova és d'apte/a o no apte/a. Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les competències. Per ser declarat apte/a caldrà obtenir una puntuació mínima de 8 punts en el conjunt de la prova, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació igual o superior a 2 punt en cadascuna de les competències descrites.

9.5. Criteris de desempat:

En el cas de tenir dos o més aspirants amb un empat en la puntuació final de la darrera prova d'avaluació, els criteris de desempat seran la nota més alta en a la primera fase del procés (apartat 9.1). Si l'empat persisteix es prioritzarà la incorporació de dones. De mantenir-se encara l'empat, es farà un sorteig davant del tribunal avaluador.

9.6. Prova psicofísica:

Totes les persones declarades aptes, ordenades d'acord amb els criteris dels punts anteriors, hauran de passar una prova psicofísica per ratificar la seva adequació psicofísica als requeriments del lloc de treball convocat.

La prova, que consistirà en una avaluació mèdica per la comprovació de les condicions psicofísiques necessàries per a complir les exigències pròpies del lloc de treball, tindrà caràcter eliminadori essent qualificada com a apte/a o no apte/a, i restant eliminades del procés selectiu les persones que no la superin. Únicament pel cas de declaració de no aptitud temporal s'acceptaria una superació condicionada del procés.

10. Resolució del procés de selecció:

Un cop finalitzada la prova psicofísica es publicarà la llista provisional amb els resultats i es concedirà un termini de 3 dies hàbils per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes

Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

les mateixes, es publicarà la llista definitiva dels resultats que podrà incloure, si escau, els aprovats condicionats temporalment.

Així mateix, un cop finalitzades totes les proves d'avaluació, es publicarà la llista amb les persones seleccionades, que en cap cas superarà el nombre de places publicades i es declararà el procés resolt. De no existir cap persona aspirant que compleix amb els requisits de participació i/o que no superi les proves d'avaluació, el procediment de selecció es declararà desert.

11. Sistema de contractació:**11.1. Documentació per a la contractació:**

En funció de la puntuació obtinguda en el procés de selecció i segons les necessitats de l'empresa, s'anirà contractant a les persones seleccionades. Per tal d'agilitzar i optimitzar el procediment de contractació, les persones candidates podrien ser citades per entregar la documentació pertinent, sempre i quan el Tribunal hagi rebut el resultat de superació de la prova psicofísica i amb independència de la data de publicació de la llista provisional de resultats.

Les persones seleccionades hauran de presentar a l'Àrea d'Administració de Persones la documentació original dels requisits 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.

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, excepte per a les persones que anteriorment hagin ocupat un lloc de treball de la mateixa categoria i activitat havent superat el període de prova satisfactòriament.

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/portal-transparencia/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



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

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 darrers 5 dígits i la lletra del seu document d'identificació, de tal forma que la persona pot consultar l'estat de la seva candidatura al llarg del procés de selecció.

Barcelona, 15 de juny de 2021.

Director de l'Àrea d'Organització i Persones de TMB

Sr. Carlos Jiménez Pérez



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

ANNEX 1. DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS DE PARTICIPACIÓ ESTABLERTS A LA CONVOCATÒRIA 9698*.

*Cal adjuntar aquesta declaració responsable, conjuntament amb el CV i la titulació acadèmica, en un únic document pdf a l'hora de fer la inscripció.

Sr./Sra....., amb
DNI, aspirant a la convocatòria del procés de selecció 9698 declara responsablement:

- Complir amb tots els requisits esmentats a l'apartat 3 de les bases de la convocatòria 9698, per formar part de les borses per cobrir diferents vacants temporals i/o indefinides d'Atenció i Informació al Client de TMB.

Estar interessat/da en els següents llocs de treball ofertats (marca totes les opcions que desitgis):

- Agent Promotor T-Mobilitat
- Operador/a d'Informació i Atenció Digital T-Mobilitat
- Gestió backoffice T-Mobilitat
- Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat
- Agent centre d'Atenció al Ciutadà
- Operador/a d'Informació i Atenció Digital
- Cap Centre Atenció al Ciutadà

Així mateix, i en el supòsit de resultar la persona seleccionada per cobrir el lloc de treball convocat, declaro aportar tota la documentació necessària a contractació per acreditar els mencionats requisits.

Signat:

Sr./Sra...:

Nom, cognoms i signatura

..... a de de 2021.



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

ANNEX 2. Perfil de competències professionals establertes per a la convocatòria 9698.

- **Habilitats de comunicació, orientació al client i gestió de conflictes:** 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 el client. Expressar clarament les idees i aportar informació de forma assertiva, tot mantenint un rol professional adequat i mostrant comprensió envers el client.
- **Identificació i resolució de problemes:** capacitat per a identificar, canalitzar les necessitats i peticions dels clients, així com resoldre aquelles situacions que ho requereixin degut a la seva naturalesa (per tipologia, urgència temporal, etc.). Orientació cap a la millora constant.
- **Autocontrol i estabilitat emocional:** capacitat per a controlar les reaccions emocionals i conductuals i mantenir un rol professional adequat davant de situacions de pressió ambiental o estrès.
- **Iniciativa i autonomia personal.** Capacitat per analitzar els problemes i proposar solucions de forma autònoma, així com per reaccionar amb rapidesa i determinació davant situacions crítiques i trobar recursos per solucionar-les. Capacitat per anticipar-se a futurs problemes i proposar solucions eficaces.



Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.

ANNEX 3. Perfil de competències professionals específiques establertes per a la convocatòria 9698 per a la posició de Supervisor/a atenció telefònica T-Mobilitat i Cap Centre D'Atenció al Ciutadà.

- **Lideratge i gestió d'equips de treball.** Capacitat per mobilitzar els recursos i les persones en benefici de l'organització i per aconseguir els objectius establerts per la mateixa.
- **Planificació i Organització.** Capacitat per gestionar els recursos de forma eficaç, en temps i forma.
- **Flexibilitat.** Capacitat per adaptar-se i treballar davant situacions diverses i canviants i amb diferents persones. Entendre i valorar diferents punts de vista, sent capaç d'adaptar el propi enfoc quan la situació així ho requereixi. Ser capaç de promoure canvis en la propis organització i en el propi rol laboral.
- **Proactivitat.** Capacitat per proposar i emprendre iniciatives més enllà de les tasques habituals i quotidianes, amb visió de millora dels procediments i anticipació de problemàtiques futures.