

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE PROCÉS DE SELECCIÓ, PER CONCURS-OPOSICIÓ, PER A LA COBERTURA, AMB CARACTER INDEFINIT, D'UNA PLAÇA DE DIRECTOR/A PERSONES XARXA BUS PER TREBALLAR A LA DIRECCIÓ D'ORGANITZACIÓ I PERSONES DE TRANSPORTS DE BARCELONA, S.A. (referència 9984)

1. Objecte de la convocatòria:

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció, per concurs-oposició, per a la cobertura, amb caràcter indefinit, d'una plaça de Director/a Persones Xarxa Bus, per treballar a la Direcció d'Organització i Persones de Transport de Barcelona, S.A. (en endavant, TB).

2. Funcions del lloc de treball:

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

- Liderar i coordinar les possibles necessitats dels projectes de canvi organitzacional, sent l'enllaç entre la Direcció d'Organització i Persones i Xarxa Bus, gestionant el disseny de projectes de Recursos Humans complexos i transversals a nivell funcional, identificant buits, proposant i implementant els canvis necessaris per cobrir els riscos a la Xarxa Bus.
- Fer el seguiment d'absentisme i coordinació de les polítiques, projectes i accions associades a la reducció de l'absentisme, amb l'objectiu de millorar la productivitat, tant en l'àmbit econòmic com operatiu de servei.
- Portar a terme la coordinació de l'elaboració del pressupost de personal de la Xarxa Bus, proposant i defensant les necessitats de persones de la Direcció de la Xarxa Bus, així com fer el seguiment de la planificació de les sol·licituds de cobertura.
- Realitzar la coordinació i seguiment del Pla de Formació de la Xarxa Bus. Igualment, col·laborar en el disseny de programes de formació i desenvolupament funcionals amb els especialistes en formació i desenvolupament, anticipant de manera proactiva a les necessitats individuals o dels col·lectius de la Xarxa Bus.
- Assistir als comitès de direcció de Persones i Xarxa Bus.
- Col·laborar amb Relacions Laborals en la negociació d'acords i pactes amb el Comitè d'Empresa, conveni col·lectiu i l'assistència a aquells comitès i comissions pertinents, així com ajudar a promoure la resolució de les reclamacions sindicals, reclamacions col·lectives i denúncies a la Inspecció de Treball.
- Col·laborar amb les diferents Direccions de les Àrees Corporatives, per establir les sinèrgies necessàries vers l'aplicació de la diversitat de polítiques de persones, així com vers qualsevol altre àmbit vinculat a la Direcció de Persones en general.
- Participar en l'execució dels sistemes de classificació professional, política salarial i Apreciació de l'Actuació.

- Actuar com a consultor/a per a les persones empleades en situacions complicades, atendre'ls per possibles necessitats i informar-les de dubtes de l'organització o personals.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada 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 seva Direcció, que sigui necessària pel servei a prestar i que estigui contemplada dins de les tasques susceptibles a realitzar per qualsevol llicenciat-grau universitari-Enginyer Superior, en el seu exercici ple, lliure i complet de la professió; així com qualsevol altra tasca que estigui contemplada dins de les tasques susceptibles a realitzar per qualsevol Cap de col·laboradors/es (professionals qualificats i d'alta qualificació inclòs), en l'àmbit equivalent de l'exercici de la professió en empreses externes del sector; assumint les responsabilitats legals que puguin existir i es puguin establir en l'ordenament jurídic en cada moment.

Les funcions assignades al lloc de treball són corporatives. La persona contractada podrà donar suport a qualsevol de les societats que pertanyen al grup Transports Metropolitans de Barcelona.

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 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 la titulació oficial, finalitzada i homologa de Grau Universitari en Dret o Relacions Laborals i/o Diplomatura en Relacions Laborals o Grau Social.

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:** disposar d'experiència professional acreditada de, mínim, 3 anys en llocs de direcció de relacions laborals en empreses de 1000 o més empleats/des.

- 3.5. **Idiomes:** disposar de competència comunicativa en comprensió i expressió en castellà i català.

- 3.6. **No haver estat separat/da, mitjançant expedient disciplinari, del servei de l'Administració Pública o del Sector Públic, 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.

- 3.7. **No haver estat separat/da del servei per acomiadament o falta de superació de període de prova** de TB, ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. (en endavant FMB), ni de Projectes i Serveis per la Mobilitat S.A. (en endavant, PSM).

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 participació mitjançant l'**adreça de correu electrònic selecciodireccio@tmb.cat**, adjuntant i enviant la següent documentació:

- **Curriculum vitae actualitzat** amb el detall de les titulacions obtingudes i corresponents als **mèrits** sol·licitats en el punt 8.2.
- **Sol·licitud de participació** (annex I).
- **Declaració responsable** sobre el **compliment dels requisits establerts**

a l'apartat 3 (annex II).

4.2. Les persones que tinguin reconeguda la condició legal de discapacitat seran admeses, quan es compleixi amb la totalitat dels requisits establerts per a la present convocatòria, sense perjudici que una vegada superat el procés selectiu, hauran d'acreditar per mitjà de certificat d'adequació al lloc de treball emès per l'EVO laboral, si s'escau, la seva capacitat per poder exercir les funcions corresponents a la categoria i exercici professional al qual es pretén accedir. En el moment que es demani la totalitat dels documents per procedir a la contractació, s'haurà d'aportar el mencionat informe en el termini que s'estableixi, en cas contrari s'entendrà que renuncia a la plaça.

Altrament, les persones amb discapacitat podran sol·licitar, en el moment de presentar la seva candidatura, l'adaptació i/o adequació de temps i/o mitjans materials per a la realització de les proves i exercicis establerts a la convocatòria. El tribunal valorarà la viabilitat de la sol·licitud i l'adaptació, garantint els principis d'agilitat, igualtat d'oportunitats i tenint en compte que no comporti una despesa excessiva, entre altres criteris. Si el tribunal ho considera convenient, podrà demanar un informe sobre la sol·licitud d'adaptació a l'àrea competent de TMB. Si l'aspirant s'oposa a aquesta petició d'informe, haurà de presentar un document on indiqui expressament la seva oposició i la deguda justificació. L'esmentat dictamen de l'àrea competent de TMB s'haurà de dur a terme durant el termini de presentació de candidatures o durant el període d'esmena a la llista provisional.

4.3. El termini de presentació de sol·licituds serà fins el dia 8 de setembre de 2024 inclòs i, en cap cas, serà inferior a 10 dies naturals comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

4.4. 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, sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es puguin demanar aclariments sobre la documentació acreditativa especificada.

4.5. 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.

4.6. Les persones aspirants han de tenir una atenció continuada al portal web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>). En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran informacions generals de la convocatòria (llistes de persones admeses i excloses, resultats i qualsevol altre avís).

5. 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.

6. Òrgan de selecció:

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

- El **Director de la Xarxa Bus**, que actuarà com a President.
- La **Directora de la Direcció d'Organització i Persones**, que actuarà com a Secretària.
- El **La Responsable de la Unitat de Selecció, Pràctiques i Onboarding**, que actuarà com a vocal tècnic.
- Suplemts:
 - El Director de la Direcció Operativa de Bus.
 - El Director de la Direcció de Persones, Selecció i Formació TMB.
 - Un/a psicòleg/oga de la Unitat de Selecció, Pràctiques i Onboarding.

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.

6.2. 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.

7. Desenvolupament del procés de selecció:

7.1. **Publicacions:** les bases de la convocatòria i la informació posterior a la mateixa i relativa al procés de selecció (llistes de persones admeses i excloses, convocatòria a proves d'avaluació i resultats de les mateixes, llista de les persones seleccionades, 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/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>) de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal. Per tant, les persones aspirants han de tenir una atenció continuada al portal web de TMB per estar informades. Igualment, i amb l'objectiu de fer una major difusió de la informació relativa a les convocatòries a proves d'avaluació, es podrà, de forma complementària, notificar de les mateixes a les persones candidates mitjançant el correu electrònic facilitat en la seva inscripció, de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

7.2. **Inici del procés d'avaluació:** les persones aspirants seran notificades i convocades a les proves d'avaluació mitjançant el portal web de TMB a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" <https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>) i en crida única. Igualment, i amb l'objectiu de fer una major difusió de la informació relativa a les convocatòries a proves d'avaluació, es podrà, de forma complementària, notificar de les mateixes a les persones candidates mitjançant el correu electrònic facilitat en la seva inscripció, de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

Les persones candidates que no compareguin seran excloses de la prova i conseqüentment de la selecció. En el cas de convocatòria de proves presencials, i a efectes d'identificació, les persones aspirants hauran de comparèixer a cada prova amb el seu document d'identitat original i en vigor.

7.3. **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.

7.4. **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 selecciodireccio@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.

8. 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 d'oposició i fase de concurs), sempre i quan s'hagi obtingut en la prova de la fase d'oposició la puntuació mínima requerida per superar la mateixa i, per tant, s'hagi superat la fase corresponent.

8.1. Fase d'oposició: prova d'avaluació competencial.

Les persones candidates que seran convocades a aquesta fase realitzaran una prova per tal de determinar la seva adequació respecte als requeriments exigits i a l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat. Aquesta consistirà en la realització d'una prova semiestructurada i 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 6 competències professionals descrites. Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les 6 competències que es detallen a l'annex III. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 12 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.

El Tribunal pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i/o logístic d'una empresa externa especialitzada per a la realització d'aquesta prova.

8.2. Fase de concurs.

Les persones que hagin superat la fase d'oposició passaran a la fase de concurs, que consistirà en la valoració de mèrits de les persones participants i que estan vinculats amb les titulacions acadèmiques relacionades a continuació (com a **màxim de 5 punts**):

- Titulació de postgrau i/o màster en Dret, Direcció de Recursos Humans, Relacions Laborals o MBA (o equivalent). 3 punts
- Cursos d'especialització de, mínim, 20 hores en matèria de negociació, mediació, gestió de conflictes o qualsevol curs en matèries

especialitzades en relacions laborals. Per cada 20 hores es donaran 0,2 punts, amb un màxim de 2 punts en total.

- Experiència professional en llocs de direcció de relacions laborals en empreses del sector del transport de passatgers. 1 punt.

8.3. 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 prioritzarà la incorporació de dones, tenint en compte l'existent infrarepresentació de les mateixes dins les empreses que pertanyen al grup TMB.

9. 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.

10. Sistema de contractació:

10.1. Documentació per a la contractació.

La persona que hagi estat seleccionada haurà 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 TB, 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.

10.2. Període de prova.

Després de la contractació inicial, la persones empleada haurà de superar el període de prova establert segons el tipus de contracte.

10.3. Centre de treball.

Edifici Zona Franca II (C/ 60, 21-23, Sector A 08040 Barcelona). En cas de canvi o modificació de centre de treball, es notificaria en temps i forma.

11. Protecció de dades de caràcter personal:

S'informa a les persones aspirants que l'empresa TB realitzarà el tractament de les dades de caràcter personal 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, en base a 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. Aquest tractament és necessari per a l'execució d'un contracte en què la persona interessada és part o per a l'aplicació a petició d'aquesta de mesures contractuals (art. 6.1.b RGPD).

Es poden 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>.

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, 1 d'agost de 2024

La Directora de la Direcció d'Organització i Persones
Sra. Inés Nazaret Gonzalez Rosa

**ANNEX I - SOL·LICITUD DE PARTICIPACIÓ A LA CONVOCATÒRIA 9984,
DIRECTOR/A PERSONES XARXA BUS**

Nom i cognoms:

Nº Document
d'identitat:

Data de naixement:

Nacionalitat:

Domicili:

Telèfons de contacte:

Adreça de correu
electrònic:

Signat:

Sr./Sra.:

Nom, cognoms i signatura

..... a de de 2024

ANNEX II - DECLARACIÓ RESPONSABLE DEL COMPLIMENT DELS REQUISITS DE PARTICIPACIÓ ESTABLERTS A LA CONVOCATÒRIA 9984, DIRECTOR/A PERSONES XARXA BUS

Sr./Sra.....,
amb DNI, aspirant a la convocatòria de selecció 9984
declara responsablement:

- Complir amb tots els requisits esmentats a l'apartat 3 de les bases de la convocatòria 9984, per cobrir el lloc de Director/a Persones Xarxa Bus per Transports de Barcelona, S.A.

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 III - PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER A LA PROVA D'AVALUACIÓ COMPETENCIAL PER A LA CONVOCATÒRIA 9984 DIRECTOR/A PERSONES XARXA BUS

- **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.
- **Visió econòmica del negoci, planificació i organització:** 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 una planificació a mig, llarg termini, anticipant les necessitats de l'organització i detectant les oportunitats de mercat. Implica establir, igualment, els mecanismes de seguiment de la gestió i verificació de la informació, amb capacitat per establir mètodes de treball i mètriques per avaluar amb rigor.
- **Presa de decisions, resolució de problemes i gestió de conflictes:** capacitat conceptual i analítica i habilitat per identificar i valorar els problemes relacionats amb la feina de forma objectiva, canalitzant-los i buscant les alternatives de solució més eficaçes en cada moment. Pensament crític que porti una orientació cap a la millora constant. Capacitat per gestionar els conflictes de forma eficaç, amb una capacitat per escoltar empàticament, tenir una comunicació clara i assertiva i trobar la solució més ajustada per les parts.
- **Lideratge:** capacitat per dirigir equips de treball i aconseguir que les aportacions d'aquests contribueixin a la consecució de resultats per part de l'organització, tot gestionant el compromís de les persones de l'equip i generant adhesió a la cultura i valors organitzacionals. Capacitat per saber delegar i capacitat d'orientació estratègica envers l'organització, anticipant necessitats i analitzant els punts forts i febles de la mateixa, així com simulant nous escenaris d'actuació.
- **Influència i relació:** capacitat de mantenir una relació eficaç i satisfactòria amb les persones de l'organització, sabent adaptar-se a feines i dinàmiques d'equip, per tal de treballar de forma col·laboradora. Igualment, en aquestes situacions, capacitat per relacionar-se i comunicar-se generant impacte i influència, mitjançant la identificació dels agents clau i l'establiment de vincles per desenvolupar accions amb clars beneficis per a totes les parts.
- **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 amb l'equip de treball com amb qualsevol persona dins o fora de l'organització.