

CONDICIONES DEL PROCESO DE SELECCIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE UN PUESTO DE TRABAJO DE “SUPERVISOR/A DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CALIDAD” PARA LA COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, S.A.U.

PRIMERA. OBJETO DEL PROCESO DE SELECCIÓN.

El objeto del presente proceso de selección es la contratación de un/a SUPERVISOR/A DE ATENCIÓN A LA CLIENTELA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CALIDAD, para la Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U. (DBUS), sociedad pública municipal que tiene como objetivo la gestión del transporte público urbano de la ciudad de San Sebastián.

El puesto de trabajo objeto de esta convocatoria se encuentra incluido en el marco de la Oferta de Empleo Público correspondiente al ejercicio 2026.

Las funciones principales del puesto son las siguientes:

- Supervisar el correcto funcionamiento del Servicio de Atención a la Clientela, garantizando el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad establecidos legalmente.
- Gestionar el escalado y supervisión inmediata de incidencias, reclamaciones y consultas complejas.
- Realizar el seguimiento de indicadores de calidad, tiempos de respuesta y niveles de servicio.
- Coordinar los procesos de trazabilidad documental y seguimiento de incidencias.
- Participar en los sistemas de evaluación y auditoría anual del SAC.
- Coordinar acciones de mejora continua y medidas correctoras.
- Supervisar la atención a colectivos vulnerables y el cumplimiento de criterios de accesibilidad universal.
- Coordinar y supervisar servicios complementarios externalizados.
- Realizar el seguimiento operativo y de calidad del sistema Dbizi.
- Coordinar el seguimiento de la norma UNE 13816 y otros sistemas de calidad.
- Elaborar informes técnicos, documentación de seguimiento y propuestas de mejora.
- Colaborar transversalmente con los departamentos implicados en la atención a la ciudadanía.
- Realizar otras tareas encomendadas, acorde con la cualificación del puesto y sin perjuicio de lo anterior

Otras características:

- Iniciativa
- Responsabilidad
- Orientación al usuario
- Resolución de conflictos y resolución de problemas
- Orientación a la mejora continua
- Coordinación transversal y trabajo en equipo

El nivel retributivo del puesto corresponde al nivel 17 del Convenio Colectivo de la CTSS y la jornada de trabajo es la correspondiente a la sección de oficinas

La contratación se realizará mediante la formalización de contrato laboral a jornada completa de carácter indefinido.

La convocatoria es pública y abierta, y el proceso de selección se realizará con la colaboración de Grupo OTEIC, empresa de selección de personal, ateniéndose a las condiciones recogidas en este documento y a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

SEGUNDA. REQUISITOS Y CONDICIONES GENERALES DE PARTICIPACIÓN.

Podrán tomar parte en el proceso de selección quienes acrediten los siguientes requisitos a la fecha de finalización del plazo establecido para la presentación de las solicitudes de participación:

- A) **Formación:** Estar en posesión, o haber abonado los derechos para la obtención de titulación universitaria oficial de Grado o Licenciatura.
- B) **Experiencia profesional:** 1 año dentro de los 3 últimos (tomados desde la fecha de publicación de esta convocatoria) en al menos dos de los siguientes ámbitos:
 - Coordinación, supervisión o gestión técnica dentro de Servicios de Atención a la Clientela o la Ciudadanía.
 - Gestión de Sistemas de Calidad UNE 13816 o similar (ISOs).
 - Gestión de Servicios de Movilidad (autobuses, bicicleta, patinete, aparcamiento, ...).
- C) **Euskera:** certificado oficial de conocimiento de euskera a nivel C1.
- D) **Herramientas informáticas - IT Txartela:**
 - Excel nivel avanzado
 - Word nivel avanzado
- E) Tener nacionalidad de algún estado miembro de la Unión Europea o de países con convenio de trabajo firmado con el estado español o contar con permiso de trabajo y residencia.
- F) Tener cumplidos 16 años de edad en la fecha en que finalice el plazo establecido para la presentación de las solicitudes de participación.
- G) Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas: no padecer enfermedad ni estar afectado/a por limitación física o psíquica incompatible con el desempeño de las correspondientes funciones.

Las personas aspirantes deben reunir los requisitos a la fecha de finalización del plazo establecido para la presentación de las solicitudes de participación y deberán mantener su cumplimiento hasta suscribir el contrato laboral, excepto el señalado en el apartado G) que deberá ser certificado por el servicio médico inmediatamente antes de la contratación.

Si en cualquier momento del proceso llegara a conocimiento del Órgano de Selección que alguna de las personas aspirantes carece de los requisitos exigidos en la convocatoria, se le excluirá de la misma, previa audiencia de la persona interesada.

TERCERA. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES DE PARTICIPACIÓN.

El plazo para presentar las solicitudes de participación es de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación de esta convocatoria en prensa, en concreto:

Del 13 al 26 de octubre de 2026

Proceso de presentación de las solicitudes de participación:

- a) Las personas que deseen tomar parte en el proceso de selección deberán **cumplimentar el impreso de solicitud de participación según el modelo del Anexo debiendo hacer constar que reúnen todas y cada una de las condiciones exigidas en la condición segunda**, referidas siempre a la fecha de finalización del plazo de presentación de las solicitudes de participación.

La presentación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos en la condición segunda para tomar parte en el proceso de selección será requerida para su comprobación durante el proceso de selección.

- b) Deberán hacer constar en el impreso los datos relativos a los aspectos a valorar como méritos, si bien para su acreditación se abrirá un periodo específico al efecto durante el proceso para que las personas candidatas que aún sigan en el mismo aporten la documentación acreditativa de los méritos alegados en el formulario.
- c) **Junto al mencionado impreso se adjuntará el currículum vitae actualizado.**
- d) En el caso de que alguna persona aspirante posea alguna discapacidad que precise su toma en consideración durante el desarrollo del proceso selectivo, deberá solicitar en el formulario las adaptaciones de tiempo y/o medios necesite para realizar los ejercicios en igualdad de condiciones con el resto de las personas participantes y siempre que con ello no se desvirtúe el contenido de la prueba, ni se reduzca o menoscabe el nivel de aptitud exigido. Corresponderá al Órgano de Selección la valoración de la procedencia o no de la concesión de las adaptaciones solicitadas. Asimismo, se adjuntará al impreso el certificado de reconocimiento del grado de discapacidad alegado, en su caso.

Lugar o medios de presentación de solicitudes de participación:

- Mediante correo electrónico a la siguiente dirección: dbus@oteic.com, indicando en el asunto "ATENCIÓN CLIENTELA, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y CALIDAD".
- De forma presencial en la siguiente dirección: Grupo OTEIC, Parque Empresarial Zuatzu, Edificio Igeldo, 1ª Planta - 20018 Donostia-San Sebastián. El horario para la presentación presencial es de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.
- En las oficinas de Correos, mediante envío certificado dirigido a la siguiente dirección: Grupo OTEIC, Parque Empresarial Zuatzu, Edificio Igeldo, 1ª Planta - 20018 Donostia-San Sebastián.

CUARTA. ADMISIÓN DE PERSONAS ASPIRANTES.

Expirado el plazo de presentación de solicitudes, se revisarán para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en la condición segunda por parte de las personas que han presentado su candidatura.

QUINTA. PROCESO DE SELECCIÓN.

5.1. Se conformará un Órgano de Selección, con el objeto de gestionar el proceso selectivo y en particular de valorar las solicitudes presentadas, así como de calificar las pruebas y méritos en las distintas fases del proceso selectivo.

El Órgano de Selección adoptará las oportunas medidas para garantizar la confidencialidad del contenido de los ejercicios escritos, así como para garantizar que sean corregidos sin que se conozca la identidad de las personas que toman parte en ellos. Asimismo, validará los resultados de cada una de las fases y resolverá cuantas incidencias se presenten.

El Órgano de Selección podrá disponer la incorporación a sus trabajos de asesores/as o empresas especializadas para realizar las gestiones y pruebas que estime pertinentes, como por ejemplo la recepción de candidaturas, el diseño de las pruebas, la ejecución y valoración de las mismas en algunos casos, etcétera.

5.2. El proceso de selección constará de las siguientes fases:

FASE 1: Preselección de candidaturas: En base a la descripción del puesto y los requisitos definidos, la empresa de selección de personal realizará la propuesta de preselección de las candidaturas que objetivamente sean más adecuadas.

FASE 2: Análisis de candidaturas: Se procederá a realizar el análisis de las candidaturas preseleccionadas en la FASE 1, convocando a las personas aspirantes preseleccionadas a la realización de diferentes pruebas. Los ámbitos de análisis serán los siguientes:

- **Análisis de competencia profesional y aptitudinal**, consistente en la realización de una serie de pruebas de carácter teórico-práctico así como pruebas aptitudinales, relacionadas con el objeto y requerimientos del puesto a cubrir.

A efectos de la prueba de evaluación profesional, se enuncian las siguientes materias con propósito exclusivamente orientativo: Ley 10/2025, de 26 de diciembre, de Atención a la Clientela; Norma de calidad UNE 13816; La gestión de servicios de movilidad.
- **Análisis Personal**, consistente en la realización de entrevista/s y/u otras pruebas orientadas a la valoración de la idoneidad técnico-personal y de adaptabilidad de las personas aspirantes a las características del perfil del puesto.
- **Valoración de Méritos**, considerándose la formación y capacitación complementaria adicional a la titulación requerida para participar en el proceso selectivo y la experiencia profesional relacionada con el puesto adicional a la exigida como requisito de participación en el proceso de selección.

Corresponderá al Órgano de Selección la valoración de la calidad de los contenidos formativos y de capacitación, así como la experiencia profesional en función del beneficio en el que puedan redundar para el citado puesto.

Las puntuaciones máximas y mínimas de cada fase son las siguientes:

ÁMBITO DE ANÁLISIS	Puntuación máxima	Puntuación mínima
1. ANÁLISIS PROFESIONAL Y APTITUDINAL	40	20
2. ANÁLISIS PERSONAL	40	25
3. VALORACIÓN DE MÉRITOS		
3.1. Formación	10	--
3.2. Experiencia Profesional	10	--
	20	---
TOTAL ...	100	45

El Órgano de Selección determinará el orden de realización de las fases y pruebas, así como la posibilidad de realizar varias el mismo día, con el fin de conseguir el buen desarrollo del proceso selectivo.

Las personas aspirantes serán convocadas para cada prueba en llamamiento único y la no presentación de una persona a cualquiera de las pruebas en el momento de ser llamada determinará automáticamente el decaimiento de su derecho a participar en la misma y en las sucesivas, quedando excluidas en consecuencia del proceso selectivo, salvo en los casos debidamente justificados y apreciados libremente por el Órgano de Selección.

Se realizarán las adaptaciones necesarias para la realización de las pruebas a aquellas personas con diversidad funcional que precisen de adaptación especial, de forma que gocen de igualdad de oportunidades que el resto de las personas participantes, siempre que con ello no se desvirtúe el contenido de la prueba, ni se reduzca o menoscabe el nivel de aptitud exigido.

SEXTA. INCORPORACIÓN.

El orden de clasificación definitivo estará determinado por la suma de las puntuaciones obtenidas en el análisis de los diferentes factores del proceso de selección, lo que determinará el orden de prelación.

La persona candidata que resulte seleccionada se incorporará coincidiendo con las necesidades organizativas efectivas de la CTSS y se registrará por la normativa de la misma, debiendo acreditar previamente los requisitos exigidos para tomar parte en el proceso de selección que no hayan sido acreditados con anterioridad en alguna fase anterior del mismo. A tal efecto, las personas aspirantes serán sometidas a reconocimiento médico, en orden a determinar su aptitud médica para el normal desempeño de la función.

SÉPTIMA. COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS ASPIRANTES.

La comunicación con las personas aspirantes que corresponda realizar durante el desarrollo del proceso selectivo se llevará a cabo a través de Grupo OTEIC (Encargado del Tratamiento que actuará por cuenta y bajo responsabilidad de la CTSS).

A los efectos de comunicaciones y notificaciones se entenderá como medio preferente la dirección de correo electrónico señalada en la solicitud de participación, salvo que con posterioridad la persona candidata comunique otro distinto de forma expresa y fehaciente al órgano convocante o, el órgano convocante determine otro medio preferente.

OCTAVA. TRATAMIENTO DE DATOS.

Los datos personales facilitados por las personas aspirantes en sus respectivas solicitudes y aquellos otros que, durante el proceso regulado en las presentes condiciones, faciliten a Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U., serán tratados por dicha entidad como Responsable del Tratamiento, con la finalidad de gestionar su participación en el proceso de selección y sobre la base de la solicitud de adopción de medidas precontractuales por parte de la persona aspirante (solicitud de empleo).

En cumplimiento de lo establecido en la normativa aplicable en materia de protección de datos, Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U. tiene designado un Delegado de Protección de Datos (DPO), encargado de la gestión y control de la privacidad en la entidad y con el cual las personas aspirantes pueden contactar a través de la dirección de correo electrónico dpo@dbus.eus.

Compañía del Tranvía de San Sebastián, S.A.U. conservará los datos personales de las personas aspirantes durante el tiempo estrictamente necesario para la adecuada ejecución del proceso de selección, así como, cuando fuese necesario, por los plazos adicionales de conservación que la entidad deba observar para el cumplimiento de sus obligaciones legales.

Salvo en aquéllos supuestos en los que resulte legalmente exigible, los datos personales de las personas candidatas no serán comunicados a ningún tercero. Tampoco está prevista la realización de transferencias internacionales de datos personales.

Las personas aspirantes tendrán derecho a (i) solicitar el acceso a sus datos personales, así como a su rectificación, supresión, limitación de su tratamiento, a la portabilidad de los mismos o a oponerse a su tratamiento, cuando proceda, mediante solicitud escrita dirigida a la dirección lop@dbus.es; y (ii) presentar una reclamación ante la Autoridad Vasca de Protección de Datos, especialmente cuando no hubieran obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos.

San Sebastián, 11 de octubre de 2026