

**DONOSTIAKO TRANBIA KONPAINIA, SAU
SOZETATERAKO “BEZEROAREN ARRETA, ZERBITZU
OSAGARRIAK ETA KALITATEKO IKUSKATZAILEA”
LANPOSTUA KONTRATATZEKO HAUTAKETA
PROZESUAREN BALDINTZAK**

LEHENENGOA. HAUTAKETA PROZESUAREN HELBURUA.

Hautaketa prozesu honen helburua da Donostiako Tranbia Konpainia, SAU sozietaterako (DBUS) BEZEROAREN ARRETA, ZERBITZU OSAGARRIAK ETA KALITATEKO IKUSKATZAILEA kontratatzea. Sozietate publiko horren helburua da Donostiako hiriko hiri garraio publikoa kudeatzea.

Deialdi honen xede den lanpostua 2026ko ekitaldiari dagokion Enplegu Publikoaren Eskaintzaren barruan dago.

Besteak beste, zeregin nagusi hauek izango ditu:

- Bezeroen Arreta Zerbitzuaren funtzionamendu egokia gainbegiratzea, legez ezarritako gutxieneko kalitate-mailak betetzen direla bermatuz.
- Gorabehera, erreklamazio eta kontsulta konplexuen eskalatzea eta berehalako gainbegiratzea kudeatzea.
- Kalitate-adierazleen, erantzun-denboren eta zerbitzu-mailen jarraipena egitea.
- Dokumentu-trazabilitatearen eta gorabeheren jarraipen-prozesuak koordinatzea.
- BAZen (Bezeroen Arreta Zerbitzua) urteko ebaluazio- eta ikuskaritza-sistematikaren parte hartzea.
- Etengabeko hobekuntza-ekintzak eta neurri zuzentzaileak koordinatzea.
- Talde kaltebetei emandako arreta eta irisgarritasun unibertsaleko irizpideak betetzen direla gainbegiratzea.
- Kanporatutako zerbitzu osagarriak koordinatzea eta gainbegiratzea.
- Dbizi sistemaren jarraipen operatiboa eta kalitatezkoa egitea.
- UNE 13816 arauaren eta beste kalitate-sistema batzuen jarraipena koordinatzea.
- Txosten teknikoak, jarraipen-dokumentazioa eta hobekuntza-proposamenak prestatzea.
- Herriarren arretan parte hartzen duten sailekin zeharkako lankidetzan aritzea.
- Agindutako beste zeregin batzuk egitea, lanpostuaren kualifikazioarekin bat etorritik eta aurrekoari kalterik egin gabe.

Beste ezaugarri batzuk:

- Ekimena
- Erantzunkizuna
- Erabiltzailearenganako orientazioa
- Gatazken eta arazoaren konponbidea
- Etengabeko hobekuntzarantz orientatzea
- Zeharkako koordinazioa eta talde-lana

Lanpostuaren ordainsari maila DTKren Hitzarmen Kolektiboaren 17. mailari dagokio, eta lanaldia bulegoen atalari dagokiona da.

Lanaldi osoko lan kontratu mugagabearen bidez egingo da kontratazioa.

Deialdia publikoa eta irekia da, eta langileak hautatzeko enpresa den OTEIC Taldearen laguntzarekin egingo da hautaketa prozesua, dokumentu honetan jasotako baldintzei eta berdintasun, merezimendu, gaitasun eta publizitate printzipioei jarraiki.

BIGARRENA. PARTE HARTZEKO BALDINTZA OROKORRAK.

Hautaketa prozesuan parte hartu ahal izango dute parte hartzeko eskaerak aurkezteko ezarritako epea amaitzen den egunean ondoko baldintza hauek betetzen dituztela egiaztatzen dutenek:

- A) **Prestakuntza:** Unibertsitateko Graduko edo Lizentziaturako titulu ofiziala izatea, edo titulu hori lortzeko eskubideak ordainduak izatea.
- B) **Lan esperientzia:** Azken 3 urteetan gutxienez urtebeteko esperientzia izatea (deialdi hau argitaratzen den egunetik zenbatzen hasita), gutxienez eremu hauetako bitan:
 - Bezeroen edo Herriarren Arreta Zerbitzuen barruko koordinazioa, gainbegiratzea edo kudeaketa tekniko.
 - UNE 13816 Kalitate Sistemak edo antzekoak (ISOak) kudeatzea.
 - Mugikortasun Zerbitzuak kudeatzea (autobusak, bizikleta, patinetea, aparkalekua, etab.).
- C) **Euskara:** C1 mailako euskara-ezagutzaren ziurtagiri ofiziala.
- D) **Informatikako tresnak - IT Txartela:**
 - Excel maila aurreratua
 - Word maila aurreratua
- E) Europar Batasuneko kide den estaturen bateko edo Espainiako Estatuarekin lan hitzarmena sinatua duen herrialderen bateko hiritartasuna izatea edo horietan lan egiteko eta bizitzeko baimena izatea.
- F) Parte hartzeko eskaerak aurkezteko ezarritako epea amaitzen den egunean 16 urte beteak izatea.
- G) Lanpostuak bere dituen lanak egiteko gaitasun funtzionala izatea. Dagozkion lanak egiteko eragozpenak sortuko dizkion gaixotasunik edo akats fisiko edo psikikorik ez izatea.

Hautagaiek parte hartzeko eskaerak aurkezteko epea amaitzen den datarako bete behar dituzte baldintza horiek eta betetzen jarraitu lan kontratua sinatu arte, G) atalean adierazitakoa izan ezik, hura mediku zerbitzuak egiaztatu beharko baitu kontratazioaren justu aurretik.

Prozesuaren edozein unetan Hautaketa Organoak jakiten badu hautagairen batek ez dituela deialdian eskatutako baldintzak betetzen, prozesutik kanpo utziko da, interesdunari entzun ondoren.

HIRUGARRENA. PARTE HARTZEKO ESKAERAK AURKEZTEA.

Parte hartzeko eskaerak aurkezteko epea 10 egun baliodunekoa izango da, deialdi hau prentsan argitaratzen den hurrengo egunetik aurrera kontatuta, eta zehatz esateko:

2026ko urriaren 13tik 26ra

Parte hartzeko eskaerak aurkezteko prozesua:

- a) Hautaketa prozesuan parte hartu nahi duten pertsonak **Eranskineko parte hartzeko eskabidea bete beharko dute eta adierazi beharko dute bigarren baldintzan eskatutako baldintza guztiak betetzen dituztela**, parte hartzeko eskaera orriak aurkezteko epea amaitzen den datari begira betiere.

Hautaketa prozesuan parte hartzeko bigarren baldintzan eskatzen diren baldintzak betetzen direla egiaztatzen duen dokumentazioa aurkezteko eskatuko da hautaketa prozesuan zehar egiaztatzeko.

- b) Merezimendu gisa baloratu beharreko alderdiei buruzko datuak jaso beharko dituzte inprimakian. Hala ere, merezimendu horiek egiaztatzeko, berariazko epea irekiko da prozesuan zehar, oraindik prozesuan jarraitzen duten hautagaiek formularioan alegatutako merezimenduen egiaztagiria aurkez ditzaten.
- c) **Curriculum Vitae eguneratua aurkeztuko da aipaturiko eskaera orriarekin batera.**
- d) Hautagaien batek ezintasunen bat izango balu hautatze prozesuan zehar kontuan hartu beharko litzatekeena, eskaera orrian eskatu beharko du gainerako parte hartzaileen baldintza berdinetan azterketak egiteko denboran eta baliabideetan zer-nolako beharrak dituen, betiere horrek ez badu probaren edukia indargabetzen, eta ez badu eskatutako gaitasun maila murriztu edo kaltetzen. Hautaketa Organoari dagokio eskatutako egokitzapenak ematea bidezkoa den ala ez baloratzea. Halaber, alegatutako ezintasun maila aitortzen duen ziurtagiria erantsiko zaio inprimakiari, hala badagokio.

Parte hartzeko eskaerak aurkezteko lekua edo bitartekoak:

- Posta elektronikoaren bidez, honako helbide honetan: dbus@oteic.com gaian "BEZEROAREN ARRETA, ZERBITZU OSAGARRIAK ETA KALITATEA" adierazita.
- Aurrez aurre honako helbide honetan: OTEIC Taldea, Zuatzu Enpresa Parkea, Igeldo Erakina, 1. Solairua – 20018 Donostia. Aurrez aurre aurkezteko ordutegia 9:00etatik 18:00ak arte izango da, astelehenetik ostiralera.
- Posta bulegoetan, honako helbide honetara zuzendutako gutun ziurtatuaren bidez: OTEIC Taldea, Zuatzu Enpresa Parkea, Igeldo Erakina, 1. Solairua – 20018 Donostia.

LAUGARRENA. HAUTAGAIK ONARTZEA.

Eskaerak aurkezteko epea amaitu ondoren, berrikusi egingo dira, hautagaitza aurkeztu duten pertsonen bigarren baldintzan eskatutako baldintzak betetzen dituztela egiaztatzeko.

BOSGARRENA. HAUTAKETA PROZESUA.

5.1. Hautaketa Organoa eratuko da, hautaketa prozesua kudeatzeko eta, bereziki, aurkeztutako eskaerak baloratzeko, eta hautaketa prozesuko fase guztietako probak eta merezimenduak kalifikatzeko.

Hautaketa Organoak beharreko neurriak hartuko ditu azterketa idatzien edukiaren konfidentzialtasuna bermatzeko, eta parte hartzen duten pertsonen nortasuna ezagutu gabe zuzenduko direla ziurtatzeko. Era berean, fase bakoitzaren emaitzak baliozkotuko ditu eta gertatzen diren gorabehera guztiak ebatziko ditu.

Hautaketa Organoak aholkulariak edo enpresa espezializatuak sartu ahal izango ditu bere lanetan, egokitzat hartzen dituen kudeaketak eta probak egiteko, hala nola eskaerak jasotzea, probak diseinatzea, probak egikaritzea eta baloratzeko kasu batzuetan eta abar.

5.2. Honako fase hauek izango ditu hautaketa prozesuak:

1. FASEA: Hautagaitzen lehen hautaketa: Lanpostuaren deskribapena eta zehaztutako betekizunak oinarri hartuta, objektiboki egokienak diren hautagaitzen lehen hautaketaren proposamena egingo du langileak hautatzeko enpresak.

2. FASEA: Hautagaitzen azterketa: 1. FASEAN hautatutako hautagaitzen azterketa egingo da, eta hainbat proba egiteko deia egingo zaie hautagaiei. Azterketa eremuak honako hauek izango dira:

- **Gaitasun profesionalaren eta beste gaitasunen azterketa,** bete beharreko lanpostuaren xedearekin eta eskakizunekin zerikusia duten proba teoriko-praktikoak eta gaitasun-probak egitean datzana.

Ebaluazio profesionalen probaren ondorioetarako, honako gai hauek aipatzen dira, orientabide gisa soilik: Abenduaren 26ko 10/2025 Legea, Bezeroen Arretarakoa; UNE 13816 kalitate-araua; Mugikortasun-zerbitzuen kudeaketa

- **Azterketa pertsonala.** Elkarriketa(k) eta/edo beste proba batzuk egingo dira, hautagaien egokitasun pertsonala eta lanpostuaren profilaren ezaugarrietara egokitze gaitasuna baloratzeko.
- **Merezimenduen balorazioa:** kontuan hartuko da hautaketa prozesuan parte hartzeko eskatutako titulazioaren osagarri diren prestakuntza eta gaikuntza osagarriak eta hautaketa prozesuan parte hartzeko baldintza gisa eskatutakoaren lanpostu osagarriarekin lotutako lan esperientzia.

Hautaketa Organoari dagokio prestakuntza eta gaikuntza edukien nolakotasuna baloratzeko, bai eta lan esperientzia baloratzeko ere, lanpostu horretarako izan dezaketen onuraren arabera.

Honako hauek dira fase bakoitzaren gehieneko eta gutxieneko puntuazioak:

ANALISI ESPARRUA	Gehieneko puntuazioa	Gutxieneko puntuazioa
1. AZTERKETA PROFESIONALA ETA GAITASUNENA	40	20
2. AZTERKETA PERTSONALA	40	25
3. MEREZIMENDUEN BALORAZIOA		
3.1. Prestakuntza	10	--
3.2. Lan esperientzia	10	--
	20	---
GUZTIRA ...	100	45

Hautaketa Organoak erabakiko du zein ordenatan egingo diren faseak eta probak, bai eta egun berean hainbat proba egiteko aukera ere, hautaketa prozesua behar bezala gara dadin.

Azterketa bakoitzerako dei bakarra egingo zaie hautagaiei. Pertsona bat dei egin zaion unean ez bada edozein azterketara joaten, automatikoki galduko du azterketa horretan eta hurrengoetan parte hartzeko eskubidea, eta horrenbestez, hautaketa prozesutik kanpo geratuko da, salbu eta behar bezala justifikatzen bada eta Hautaketa Organoak libreki balioesten badu.

Probak egiteko behar diren egokitzapenak egingo zaizkie dibertsitate funtzionala duten pertsonen, egokitzapen berezirik behar badute, gainerako parte hartzaileek duten aukera berdintasuna izan dezaten, betiere horrekin probaren edukia desitxuratzeko ez bada eta eskatutako gaitasun maila murrizten edo kaltetzen ez bada.

SEIGARRENA. LANEAN HASTEAK.

Hautaketa prozesuaren faseetan lortutako puntuazioen baturak erabakiko du behin betiko sailkapenaren ordena, eta horrek zehaztuko du lehentasun ordena.

Hautatua izan den hautagaia DTKren benetako antolaketa beharrekin bat etorritik hasiko da lanean, eta sozietatearen araudia beteko du. Aldez aurretik egiaztatu beharko ditu hautaketa prozesuan parte hartzeko eskatzen diren baldintzak, baldin eta aurreko faseren batean egiaztatu ez badira. Horretarako, hautagaiei osasun azterketa egingo zaie, lanpostuan normaltasunez aritzeko osasun gaitasuna dutela egiaztatzeko.

ZAZPIGARRENA. HAUTAGAIEKIKO KOMUNIKAZIOA.

Hautaketa prozesuan zehar hautagaiekiko komunikazioa OTEIC Taldearen bidez egingo da (Tratamenduaren arduraduna; DTKren kontura eta haren erantzukizunpean jardungo duena).

Komunikazioetarako eta jakinarazpenetarako, lehentasuna izango du parte hartzeko eskaeran adierazitako posta elektronikoko helbideak, salbu eta geroago berariaz eta modu frogagarrian beste helbide bat jakinarazten bazaio deialdia egin duen organoari, edo deialdia egin duen organoak lehentasunezko beste bide bat erabakitzen ez badu.

ZORTZIGARRENA. DATUEN TRATAMENDUA.

Hautagaiak beren eskaeretan emandako datu pertsonalak eta oinarri hauetan araututako prozesuan Donostiako Tranbia Konpainia, SAUri ematen dizkietenak tratamendu-arduradun gisa tratatuko ditu erakunde horrek, prozesu horretan euren parte hartzea kudeatzeko helburuarekin eta hautagaiak kontratuaren aurreko neurriak hartzeko egindako eskaeran oinarri hartuta (enplegu-eskaera).

Datuak babesteari buruzko araudian ezarritakoa betetzeko, Donostiako Tranbia Konpainia, SAUk Datuak Babesteko ordezkari bat (DBO) du izendatuta. Ordezkari hori arduratzen da erakundean pribatutasunaren kudeaketaz eta kontrolaz, eta hautagaiak harekin harremanetan jar daitezke helbide elektroniko honen bidez: dpo@dbus.eus

Donostiako Tranbia Konpainia SAUk hautagaien datu pertsonalak gordeko ditu hautaketa prozesua behar bezala gauzatzeko behar-beharrezkoa den denboran, eta, hala badagokio, eta, beharrezkoa denean, erakundeak bere legezko betebeharrak betetzeko bete behar dituen kontserbazio epe gehigarrietan ere.

Legez eska daitekeen kasuetan izan ezik, hautagaien datu pertsonalak ez zaizkie hirugarrenei jakinaraziko. Datu pertsonalen nazioarteko transferentziak ere ez dira egingo.

Hautagaiak eskubidea izango dute (i) beren datu pertsonaletarako sarbidea eskatzeko, baita datu horiek zuzentzeko, ezabatzeke, haien tratamendua mugatzeko, datuok beste norabait eramateko edo, hala badagokio, datuon tratamenduari aurka egiteko ere, lopd@dbus.es helbidera zuzendutako idatzizko eskaeraren bidez; eta (ii) erreklamazio bat aurkezteko Datuak Babesteko Euskal Agintaritzan, bereziki beren eskubideak baliatzean bete ez dituztenean.

Donostian, 2026ko urriaren 11an