

ANUNCI

ENS DE GESTIÓ URBANÍSTICA, SA, inicia un procés per cobrir una vacant amb categoria professional Controlador/a d'accessos de grúa i Atenció al Client per a Àrea d'operacions i serveis tècnics.

REFERÈNCIA: EE-19-2026

1. DESCRIPCIÓ DEL LLOC DE TREBALL

- Nom del lloc: Controlador/a d'accessos de grúa i Atenció al Client
- Categoria professional: Controlador/a d'accessos
- Grup professional: Personal de mobilitat
- Conveni col·lectiu: Conveni d'Engestur, SA, 2018-2022. (08013351012005).
- Àrea: Àrea d'operacions i serveis tècnics
- Horari: Jornada anual de 1.642 hores en torns rotatius de matí, tarda i nit.
37,5 hores setmanals, de dilluns a diumenge i festius segons quadrant amb els descansos setmanals corresponents.
A més (proporcional):
22 dies hàbils de vacances
6 dies d'assumptes propis
3 dies addicionals per Nadal
4 dies addicionals per Setmana Santa
- Salari: 24.543€ bruts anuals (jornada completa)
- Localitat: Badalona.
- Incorporació: Novembre 2026
- Tipus de vinculació: Fins a cobertura de vacant definitiva
- Durada: Fins a cobertura de vacant definitiva

2. FUNCIONS DEL LLOC DE TREBALL

Missió del lloc de treball

Gestionar des de la cabina de control l'atenció integral als usuaris i la coordinació operativa del dipòsit municipal, el servei de grua i els aparcaments municipals, garantint la correcta traçabilitat dels accessos, incidències i serveis.

Responsabilitats:

- Supervisar el control d'accessos de vehicles i usuaris, incloent-hi videovigilància de 30 aparcaments de residents, estadi municipal, OLH, oficines i dipòsit municipal.
- Atendre, gestionar i resoldre consultes, queixes i incidències dels usuaris correctament.
- Coordinar la resolució d'incidències amb manteniment, cossos de seguretat i altres departaments.

- Gestionar la recaptació diària, la documentació i el compliment de la normativa de protecció de dades.
- Prendre decisions operatives i garantir el correcte funcionament del servei, especialment durant torns de nit i caps de setmana.
- Garantir la seguretat i la custòdia d'instal·lacions, equips i claus de vehicles/propietats.
- Gestionar i coordinar els serveis entre la grua externa, la GU i MME.

Funcions específiques a realitzar:

Atenció a l'usuari (presencial i telemàtica):

- Atenció integral a l'usuari, presencial i telemàtica, gestionant consultes, queixes, sol·licituds i incidències relacionades amb la zona blava, aparcaments, OLH i dipòsit municipal, informant sobre sancions, tarifes i procediments, i canalitzant suggeriments per a la millora del servei.
- Coordinar reserves de places, assignar cortesies i avisar els usuaris per alliberar espais per manteniment.

Gestió d'incidències i manteniment:

- Registrar i fer el seguiment d'incidències a la intranet i altres plataformes.
- Coordinar-ne la resolució amb usuaris, empreses de manteniment o cossos de seguretat.
- Gestionar incidències relacionades amb:
 - Sistemes tècnics
 - Instal·lacions
 - Casuístiques operatives
 - Control de fitxatges d'empreses de serveis a les diferents instal·lacions gestionades per l'empresa.

Gestió del dipòsit municipal i torns especials

- Atendre i registrar trucades i gestionar serveis de grua amb els cossos de seguretat.
- Registrar vehicles retirats, verificar documentació i cobrar taxes (introduir-les a la base de dades, verificar dades i registrar-les manualment).
- Custodiar claus de vehicles i habitatges OLH, assegurant-ne la traçabilitat.
- Gestionar el servei en torns nocturns, caps de setmana i festius, seguint protocols i directrius establertes, amb possibilitat de consulta a superiors per incidències extraordinàries.
- Realitzar arqueig de caixa i custodiar la recaptació diària.
- Identificar els usuaris que retiren els vehicles del dipòsit i comprovar que el vehicle que retiren és el correcte.
- Retirar els dispositius d'immobilització dels vehicles de grans dimensions de l'accés del dipòsit (ceps).
- Atendre i orientar l'usuari que retira el vehicle del dipòsit.

Control de vehicles i sinistres

- Verificar matrícules, entrades i sortides de vehicles, i corregir errors.
- Registrar danys, fotografiar-los i gestionar sinistres amb asseguradores.
- Emplenar parts de treball per torn i mantenir els arxius actualitzats.
- Informar de fuites, vessaments o danys urgents i actuar si cal.

Coordinació amb cossos de seguretat i serveis externs

- Actuar com a enllaç amb Guàrdia Urbana, Mossos i proveïdors de manteniment o neteja, i els serveis de Engestur.
- Coordinar sortides sense càrrec, aixecaments d'immobilitzacions i incidències operatives.

Tasques transversals

- Tasques de suport administratiu i operatiu, incloent-hi la complementació i actualització de bases de dades, el manteniment de l'arxiu físic i digital, i la col·laboració en la identificació de millores en procediments i atenció a l'usuari.
- Tasques d'assessorament i atenció telefònica a l'usuari de zona blava sobre incidències amb l'APP, informació sobre denúncies i anul·lació d'aquestes, i comprovació de sancions i pagaments mitjançant programari específic (GESBLUE, FLOWBIRD i AMB).
- Contacte amb agents de zona blava per gestionar incidències i serveis.

I, en general, totes aquelles funcions de caràcter similar que li siguin atribuïdes i encomani Engestur S.A.

3. REQUISITS DE PARTICIPACIÓ

Per ser admeses i participar en el procés selectiu, les persones aspirants han de complir i acreditar els requisits de participació. Tots ells seran excloents, **l'incompliment o falta d'acreditació d'un d'ells suposarà l'exclusió de la candidatura del procés selectiu.**

Tots els requisits de participació s'hauran de **reunir i acreditar en el moment de presentació de la candidatura i abans de que finalitzi el termini de presentació de la sol·licitud**, en cas contrari, s'exclourà la candidatura del procés.

• Els **requisits de participació** per al procés selectiu:

1. Especificar clarament el número de referència del procés de selecció al que s'aplica la candidatura.
2. Parlar i entendre adequadament català i castellà.
3. Tenir la condició legal suficient com per poder ser contractat.
4. Disposar, com a mínim, de la següent titulació acadèmica: Estudis Secundaris Obligatoris, equivalent o superior.¹
5. No estar afectat per limitacions físiques o psíquiques que siguin incompatibles amb el desenvolupament de les funcions inherents al lloc.
6. No estar inhabilitat/da per sentència ferma per a l'exercici de les funcions públiques, ni estar separat/da per sanció disciplinària al sector públic.
7. En cas d'haver treballat anteriorment a Engestur, no disposar d'una avaluació negativa.

Documentació acreditativa a aportar:

- ✓ Adjuntar formulari curricular on s'inclogui el número de referència del procés de selecció (ANNEX WEB). En cas d'enviament per correu electrònic, indicar el número de referència del procés a l'assumpte.
- ✓ Fotocòpia del document d'identitat vigent i en el cas de les persones estrangeres, han d'estar en possessió del permís adequat per treballar. Per a aquells que no tinguin la nacionalitat espanyola o d'algun estat membre de la Unió Europea, acreditar permís de treball vigent.
- ✓ Certificat nivell C de català o equivalents.²

¹ O titulació equivalent segons plans d'estudis anteriors.

² Si no es disposa del document acreditatiu, i no pot sol·licitar-ho durant el termini de presentació de candidatures, de forma excepcional, podrà presentar-lo durant el procés selectiu, com a màxim abans de la prova escrita. Els i les aspirants que no acreditin estar en possessió del certificat hauran de superar una prova avaluadora de coneixements de llengua catalana durant el procés selectiu.

- ✓ Adjuntar còpia del certificat d'estudis a la sol·licitud de la convocatòria.
- ✓ Informe vida laboral vigent d'un organisme oficial.
- ✓ Amb la participació en el procés la persona candidata es fa responsable de la veracitat i coneixement dels requisits de participació, acceptant "No estar afectat/da per limitacions físiques o psíquiques que siguin incompatibles amb el desenvolupament de les funcions inherents al lloc".
- ✓ Amb la participació en el procés la persona candidata es fa responsable de la veracitat i coneixement dels requisits de participació, acceptant que "No estar inhabilitat/da per sentència ferma per a l'exercici de les funcions públiques, ni estar separat/da per sanció disciplinària al sector públic".

4. PROCEDIMENT DE SELECCIÓ

Les candidatures APTES, segons compliment dels criteris de participació, passaran a participar en el procediment de selecció que consistirà en:

(40%) Fase 1. Valoració curricular.

Valoració curricular. Valoració de l'experiència prèvia, titulació, formació i altra informació sobre la trajectòria professional que sigui rellevant per al procediment.

El 60%* de les candidatures amb millor puntuació a aquesta fase, passaran a la fase de prova escrita.

*En el cas que hi hagi un nombre superior a 30 candidatures, de no ser així, participaran totes.

(30%) Fase 2. Proves escrites.

Es convocaran a les persones que hi hagin superat la fase 1, de valoració curricular, per a una prova escrita per l'avaluació dels coneixements teòrics sobre conceptes relacionats amb les tasques a desenvolupar al lloc de treball, atenció al client i coneixements ofimàtics a nivell usuari. Per a superació de la prova teòrica serà necessari respondre correctament el 50% o més del total de les preguntes. En cas contrari, suposarà l'exclusió de la candidatura del procés selectiu.

De les candidatures que superin la nota de tall, passaran a la següent fase del procés les 30 candidatures amb més puntuació resultat de la fase 1 i 2 (és a dir, valoració curricular i prova escrita).

(30%) Fase 3. Entrevista personal.

Les 10 candidatures amb més puntuació resultat de la fase 1 i 2 (és a dir, valoració curricular i prova escrita), seran convocades per a la realització de l'entrevista personal on es constatarà i ampliarà la informació detallada en el formulari curricular (ANNEX WEB). Es valorarà l'adequació del/de la candidat/da al lloc de treball d'acord amb el resultat de les fases anteriors, l'adequació de la seva trajectòria professional i els requisits laborals del lloc de treball, així com el compliment de les competències necessàries per desenvolupar satisfactòriament les seves funcions.

Per superar la fase d'entrevista personal del procés selectiu, caldrà obtenir una puntuació mínima del 50% sobre el valor de la prova.

Superades les entrevistes, es seleccionarà a la persona que més puntuació obtingui resultat de totes les fases del procés de selecció. Tanmateix, les 3 persones següents amb millor puntuació quedaran incorporades en una borsa de treball d'Engestur, durant el termini d'un any, i podran ser contractades en qualsevol moment segons les necessitats de l'empresa, ja sigui per cobrir un lloc de treball igual al de la convocatòria actual o per altres tipologies de contractació temporal que s'ajustin al perfil requerit, sempre que no consti cap informe negatiu per part de la persona responsable en cas d'haver treballat anteriorment a Engestur i sempre que la seva situació contractual ho permeti, és a dir, que no hagin esgotat les possibilitats legals de formalitzar nous contractes temporals.

El lloc objecte de convocatòria podrà ser declarat desert si l'òrgan de selecció considera que, malgrat l'existència de persones candidates que reuneixin els requisits mínims exigits, cap és considerada adient per al lloc.

5. CRITERIS DE SELECCIÓ I AVALUACIÓ

Durant les diferents fases del procés de controlador/a d'accessos de grua i atenció al client es valoraran i avaluaran els criteris especificats a aquest apartat.

Per aquest motiu, serà necessari el màxim detall de tasques, cursos i/o qualsevol altra informació rellevant per a la seva avaluació en el procés. La informació haurà d'estar detallada al formulari curricular (ANNEX WEB). Per a una correcta valoració curricular cal tenir en compte el següent:

- En quant a la formació, cal especificar l'any de realització dels cursos i la durada dels mateixos, de no constar, no es tindran en consideració.
- En quant a l'experiència professional, cal fer una descripció detallada de les funcions realitzades en els llocs ocupats i detallar el temps d'inici i fi de la relació contractual. Així mateix, s'haurà d'especificar el sector (públic i/o privat) en el que s'han desenvolupat les feines. De no figurar cap explicació de la feina desenvolupada, l'experiència no es tindrà en consideració.

Així mateix, les persones candidates poden ser excloses del procés de selecció per no tenir els requisits de participació o no acreditar-los, quan escaigui.

Es valorarà la titulació, la formació i l'experiència, així com els coneixements relacionats amb el lloc de treball a ocupar.

En concret, es **valoraran** les següents circumstàncies en el procediment de selecció:

Criteris de selecció i avaluació curricular:

- Anys d'experiència laboral en llocs de treball similars, realitzant les funcions mencionades a les funcions específiques.
- Cursos específics relacionats amb el lloc de treball: Mediació de conflictes, tècniques d'atenció al client, ofimàtica, idiomes, etc.
- Carnet de conduir B.
- Curs de PRL (mínim de 30h).

Criteris de selecció i avaluació habilitats i aptituds professionals:

- Planificació i organització
- Presa de decisions
- Treball en equip
- Comunicació assertiva
- Empatia amb els usuaris
- Gestió i resolució de conflictes
- Tracte telefònic eficaç
- Informàtica i ofimàtica

Altres criteris de selecció

- Es tindrà en compte en la valoració de les candidatures les persones que acreditin la condició de discapacitat en grau igual o superior al 33%, com a mesura per afavorir la seva ocupació laboral.
- Des de la perspectiva de gènere, es valorarà positivament, en cas de produir-se un empat, a aquella persona del gènere subrepresentat.

6. PRESENTACIÓ DE CURRÍCULUMS I TERMINI

Les sol·licituds per participar en el procediment de selecció s'han de fer arribar des de la data de comunicació **dia 16 d'octubre fins el dia 26 d'octubre de 2026 a les 13.00 hores**.

Les persones interessades que vulguin participar en el procés hauran de presentar:

- **Tota la documentació detallada a l'apartat 3 (requisits de participació)** d'aquest anunci.
- **Formulari curricular (ANNEX WEB) (Per a una correcta valoració del currículum cal tenir en compte els criteris de selecció i avaluació especificats a l'apartat 5 d'aquest anunci)**, a les oficines d'Engestur, mitjançant registre a Recepció, de 8.00 a 14.00 hores (carrer Liszt, 36, 08917, Badalona), o enviar correu electrònic dirigit a recursoshumans@engestur.cat

A l'enviament del formulari curricular s'ha **d'especificar el lloc de treball i la referència de l'anunci**, de no ser així, no es tindran en consideració per al procés.

No seran admeses les sol·licituds que no presentin la documentació esmentada per participar en el procés de selecció.

Caldrà aportar els originals de les certificacions acreditatives de les titulacions, formació i experiència laboral esmentades al formulari curricular.

La informació sobre el resultat del procediment de selecció serà consultable a la pàgina web engestur.cat.

Contra aquest acte administratiu, la persona interessada pot interposar potestativament un recurs a Recursos Humans en el termini de 15 dies a comptar de l'endemà de la seva publicació.

D'acord amb el que disposa el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals (RGPD), i la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), Ens de Gestió Urbanística, SA (ENGESTUR, SA) és la responsable del tractament de les dades personals proporcionades. La finalitat del tractament és la recollida de les seves dades i esdevé un requisit necessari amb l'objectiu i finalitat de tenir en compte la vostra participació en els processos de selecció convocats per ENGESTUR, incloent l'avaluació de la vostra candidatura, la realització d'entrevistes, proves d'aptitud i la comunicació sobre l'estat del procés.

Les dades tractades seran les imprescindibles per tramitar el procés (nom, DNI, telèfon, email, dades acadèmiques, etc.) i seran conservades durant el temps estrictament necessari per complir amb la finalitat per a la qual van ser recollides. Una vegada finalitzat el procés, totes les dades personals recopilades seran eliminades de manera segura i irreversible. Aquesta mesura s'adopta per garantir la privacitat dels participants i per complir amb les normatives de protecció de dades vigents.

L'interessat/da és el responsable de la veracitat i exactitud e les dades que faciliti i té la facultat d'exercir els seus drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, limitació del tractament i portabilitat de les seves dades personals, adreçant-se per escrit al Delegat de Protecció de Dades d'Engestur al correu compliance.dpd@engestur.cat, per a la qual cosa caldrà adjuntar còpia del DNI o un altre document que n'acrediti la identitat.

En cas de no estar d'acord amb el tractament, té dret a presentar una reclamació davant l'Autoritat de Control en matèria de protecció de dades competent, en particular a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (apdcat.gencat.cat)

Badalona, 16 d'octubre de 2026.