

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE PROCÉS DE SELECCIÓ, PER OPOSICIÓ, PER A LA COBERTURA, AMB CARACTER INDEFINIT, DE 10 PLACES DE RESERVA DE TÈCNICS/TÈCNIQUES D'OPERACIÓ DE LÍNIES AUTOMÀTIQUES AL 75% DINS DEL CENTRE OPERATIU DE LÍNIA 9-10-11 DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA S.A. (referència 9811).

1. Objecte de la convocatòria:

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció per a la cobertura, amb caràcter indefinit, de 10 places de reserva de Tècnics/Tècniques d'operació de línies automàtiques al 75% dins del centre operatiu de Línies 9-10-11, amb categoria professional de tècnics/ques d'operació de línies automàtiques, per a treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. (en endavant FMB).

2. Funcions del lloc de treball:

La **missió** del lloc de treball és la de garantir el funcionament operatiu de la línia, atenent a les instal·lacions i equipaments, al servei i al client, dins de l'àmbit de les estacions i de la circulació de trens, sota els requeriments tècnics, de seguretat i comercials de les línies automàtiques, i amb els nivells de qualitat requerits.

Les principals **funcions** que el lloc de treball té assignades són les següents:

- Supervisar:
 - Les estacions de la zona assignada i en especial la disponibilitat d'equips, serveis, i elements en general (distribuïdores, ascensors, línies peatge, escales mecàniques, portes d'andana, interfons, càmeres videovigilància, etc.).
 - L'estat, disponibilitat i elements del tren (elements d'emergència, elements d'evacuació, neteja, vandalisme, senyalització, etc...).
 - Elements d'informació i comercials de les instal·lacions.
 - Les accions dels mantenidors externs o interns sobre les instal·lacions i equipaments.
 - L'activitat que desenvolupi el possible personal de suport en funcions d'informació, seguretat, etc.
- En cas d'incidència, executar, personal, directament i com a responsable local únic:
 - Les actuacions que permetin recuperar els equips, trens i/o instal·lacions afectades per alguna incidència, incloent accions en instal·lacions d'estacions i trens (manteniment de primer nivell). En cas de tren parat al túnel, la persona exercint de TOLA és l'única responsable d'acudir, intentar recuperar-lo, informar al passatge i als operadors, i/o retirar-lo, etc.

- La interlocució entre el CCM i els representants dels cossos de seguretat i emergència, quan així ho requereixi el protocol de la incidència.
- Els protocols de Comunicació d'incidències –al client i a tercers- pels canals degudament establerts quan, tot i la intervenció de primer nivell sobre els trens i/o equips, no es pot garantir perfectament la màxima disponibilitat dels mateixos.
- Executar els protocols d'informació i atenció al client per atendre de forma personalitzada les diverses necessitats que aquest pugui tenir des de que entra fins que surt de les instal·lacions (incidents, accidents, pèrdua objectes, queixes i reclamacions, etc.).
- Executar la recollida de dades, analitzant ratis de disponibilitat dels equips i trens, elaborant informes explicatius pel seu Cap i prenent les decisions oportunes per aconseguir optimitzar aquestes dades.
- Coordinar des del CCM la localització i assignació de totes les persones i recursos disponibles a la línia, redistribució de les persones i recursos per garantir el mínim temps de resposta, mobilització en cas d'incidència,... i l'atenció permanent de les necessitats dels Tècnics d'Operació a la línia, fora de l'horari del seu cap.
- Executar les tasques que li siguin assignades en les diferents proves de sistemes, integrades, marxa en blanc, etc. relatives als diferents projectes de línies automàtiques.
- Impartir la formació que sigui necessària en el seu àmbit de coneixements.

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.

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:

- Estar en possessió de la titulació oficial i finalitzada, en FPII/Cicle Formatiu Grau Superior en les següents famílies professionals:
 - Electricitat i electrònica.
 - Informàtica i comunicacions.
 - Instal·lació i manteniment.
 - Transport i manteniment de vehicles.
 - Imatge i so.

En els casos de titulacions universitàries, han de tractar-se de branques tècniques vinculades a les famílies professionals anteriorment esmentades.

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

3.4. 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.

3.5. No haver estat separat/da del servei per acomiadament o falta de superació de període de prova de Transports de Barcelona S.A., ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., ni de Projectes i Serveis per la 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 en un únic i mateix document PDF, la següent documentació, a través del portal web de TMB (www.tmb.cat), a l'apartat "Treball i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/ofertes-laborals>):

- Curriculum vitae actualitzat.

- Fotocòpia completa de la titulació acadèmica exigida en el requisit 3.3.
- 4.2. El termini de presentació de sol·licituds i de lliurament de la documentació acreditativa serà a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona fins el proper 20 de novembre de 2022, inclòs.
- 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. 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.
- 4.5. 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>). En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran informacions generals de la convocatòria (llistes d'admesos i exclosos, resultats i qualsevol altre avís).

5. Documentació acreditativa dels requisits de participació, indicats en l'apartat 3, indicats en l'apartat 9, que cal presentar:

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 de participació 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 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.

7. Òrgan de selecció:

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

- El/la **Director/a de l'Àrea d'Organització i Persones**, que actuarà com a President, o qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.
- El/la **Director/a de la Xarxa de Metro** que actuarà com a Secretari, o qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.
- Un **tècnic/a expert** en el lloc de treball convocat.
- Un/a **psicòleg/oga** de la Unitat de Selecció i Onboarding de TMB.

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.

7.2. 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.

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, 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/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/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.

8.2. **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/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/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.

8.3. 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 ampliar el nombre de places inicialment establert. De igual forma, es podrà deixar sense efectes aquesta convocatòria, quan existeixin causes degudament acreditades.

8.4. 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 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 d'oposició, especificat a continuació, en el què participaran totes aquelles persones que compleixin tots els requisits mínims de participació (punt 3 de les bases del procés).

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 d'avaluació (prova d'avaluació psicotècnica-teòrica i prova d'avaluació competencial), i sempre i quan s'hagi obtingut en cadascuna d'elles la puntuació mínima requerida per superar la prova i, per tant, s'hagi superat la fase d'avaluació.

9.1. Fase 1: prova d'avaluació psicotècnica-teòrica: Les persones candidates convocades a aquesta primera fase realitzaran 2 sub-proves, per tal de determinar la seva adequació respecte als requeriments i a l'exercici de les funcions dels llocs de treball convocats, les quals consistiran en:

9.1.1. Prova psicotècnica: aquesta 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.

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

Aquesta prova es qualificarà sobre un màxim de 10 punts.

Les persones candidates seran ordenades segons la nota obtinguda de major a menor.

Les 50 persones candidates amb més puntuació passaran a la següent prova de coneixements teòrics (punt 9.1.2.). En cas d'empat en la puntuació de tall de les 50 persones candidates amb més puntuació, s'examinarà a la prova de coneixements teòrics a totes les persones que tinguin empat en la nota de la prova 9.1.1. 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 persones candidates a la prova de coneixements teòrics, sempre seguint l'ordre de puntuació obtinguda en la prova psicotècnica de major a menor.

- 9.1.2. **Prova de coneixements teòrics:** aquesta prova consistirà en la realització d'un examen tipus test i/o amb preguntes a desenvolupar. Aquesta prova avaluarà els coneixements teòric-tècnics requerits per al desenvolupament de les funcions especificades al punt 2 d'aquestes bases i es basarà en el temari fet públic a l'annex I d'aquest convocatòria.

Aquesta prova es qualificarà sobre un màxim de 10 punts. La persona candidata que no obtingui un mínim de 5 punts serà eliminada.

Les 30 persones candidates amb més puntuació passaran a la fase següent. En cas d'empat en la puntuació de tall de les 30 persones candidates amb més puntuació, s'examinarà a la fase 2 a totes les persones que tinguin empat en la nota de la prova de coneixements teòrics. 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 persones candidates a la segona fase de proves, sempre seguint l'ordre de puntuació obtinguda en la prova de coneixements teòrics de major a menor.

9.2. Fase 2: prova d'avaluació competencial:

Totes les persones candidates que superin la fase 1 seran convocades a aquesta segona fase per a 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 que consten a l'annex II, 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 II. 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/a. La prova la realitzarà el Tribunal i pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i/o logístic d'una empresa externa especialitzada.

La prova serà realitzada en castellà i català, per tal d'avaluar la competència lingüística de la persona aspirant en ambdues llengües. La competència comunicativa implicarà la superació de la comprensió i l'expressió en castellà i en català. El seu resultat serà de APT/NO APT i serà indispensable per a validar la nota obtinguda en l'avaluació competencial.

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

9.3. Criteris de desempat:

En el cas de tenir dos o més aspirants amb un empat en el resultat final, anteriorment descrit, es seguirà els següents criteris de desempat:

- Es considerarà la nota obtinguda en la prova d'avaluació competencial.
- Si persisteix l'empat, es considerarà la nota obtinguda en la prova de coneixements teòrics.
- Si persisteix l'empat, es considerarà la nota obtinguda en la prova psicotècnica.
- Si persisteix l'empat, es prioritzarà la incorporació de dones.

10. Resolució del procés de selecció:

Un cop finalitzades les fases d'avaluació especificades al punt 9, 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 les persones aspirants que obtinguin la major puntuació. No podrà declarar-se superat el procés a un número de persones superior al nombre de places convocades, declarant-se així el procés resolt, excepte si, addicionalment, s'amplia el número de places per raons organitzatives i/o pressupostàries degudament acreditades

(punt 8.3). De no existir cap persona aspirant que superi el procés, el procediment de selecció es declararà desert.

11. Sistema de contractació:

11.1. Documentació per a la contractació:

Les persones que hagin estat 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. El contracte es realitzarà amb l'empresa Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., pertanyent al grup TMB.

11.2. Prova psicofísica:

Les persones declarades seleccionades, ordenades d'acord amb els criteris descrits anteriorment, abans de ser contractades, hauran de passar una prova psicofísica per ratificar la seva adequació psicofísica als requeriments dels llocs de treball convocats. La prova, que consistirà en una avaluació mèdica per a la comprovació de les condicions psicofísiques necessàries per complir les exigències pròpies del lloc de treball, tindrà caràcter eliminatori essent qualificada com a apte/a o no apte/a, i restant excloses les persones que no la superin. Únicament pel cas de declaració de no aptitud temporal s'acceptaria una superació condicionada del procés, mantenint la persona candidata la seva posició dintre de l'ordre de prelación establert en la llista de persones seleccionades.

11.2. Places de reserva:

Amb caràcter excepcional i per raons organitzatives vinculades a l'operativa de Metro que requereixen la cobertura urgent de personal, es preveu la possibilitat d'incorporar 10 persones més com a Tècnics/ques d'Operació de Línies Automàtiques en qualitat de reserva. Per aquest motiu, es convoquen 10 places com a reserva a la present convocatòria. La cobertura d'aquestes places es portarà a terme de forma motivada per l'àrea responsable i es realitzarà amb caràcter indefinit, segons l'establert en els marcs dels acords convencionals existents i d'acord amb els criteris establerts i respectant en tot cas la normativa administrativa, laboral i pressupostaria que resulti d'aplicació en el moment de l'activació efectiva de les places.

Aquesta places de reserva tindran una vigència d'un any des de la publicació del llistat definitiu de resultats. Un cop finalitzat aquest període, es perdrà la condició de reserva per a la present convocatòria.

11.3. Període de prova:

Després de la contractació inicial, les persones empleades hauran de superar el període de prova establert segons el tipus de contracte.

11.4. Retribució:

El salari es regirà per la categoria de Tècnic/a d'Operacions de Línies Automàtiques.

11.5. Centre de treball:

Centres operatius de Línia 9/10/11.

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/politica-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 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, 7 de novembre de 2022

Director de l'Àrea d'Organització i Persones

Sr. Carlos Jiménez Pérez

**ANNEX I - TEMARI DE LA PROVA DE CONEIXEMENTS TEÒRICS
PER A LA CONVOCATORIA DE 10 PLACES DE
TÈCNICS/TÈCNIQUES D'OPERACIÓ DE LÍNIES
AUTOMÀTIQUES AL 75% DINS DEL CENTRE OPERATIU DE
LÍNIA 9-10-11**

Temari 1: Ferrocarril: Fundamentos técnicos y operación.

Temari 2: Pla Estratègic TMB 2025.

ANNEX II. PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER A LA CONVOCATÒRIA DE 3 PLACES DE TÈCNICS/TÈCNIQUES D'OPERACIÓ DE LÍNIES AUTOMÀTIQUES AL 75% DINS DEL CENTRE OPERATIU DE LÍNIA 9-10-11

- **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.
- **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 en l'atenció al client com en la interrelació dins de l'empresa.
- **Planificació, organització i gestió de projectes:** 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 establir, igualment, els mecanismes de seguiment de la gestió i verificació de la informació.
- **Orientació a la qualitat i la millora continua:** capacitat per treballar amb cura i detall en la realització de les tasques, donant valor al treball ben fet, amb una implicació, desig i interès per aconseguir, en el dia a dia de la feina, un millor resultat, amb una orientació cap a la millora constant.
- **Presa de decisions i resolució de problemes:** capacitat i habilitat per identificar i canalitzar els problemes relacionats amb la feina i buscar les alternatives de solució més eficaces en cada moment. Orientació cap a la millora constant.
- **Treball en equip:** capacitat per adaptar-se a la feina i dinàmiques de l'equip i per treballar de forma col·laborativa, tant amb l'equip com amb els comandaments immediats.