



INSTRUCCIONS PER A LA REALITZACIÓ DE LA 1a FASE DE PROVES

BORSA D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT (ref. 9830)

Per a la Xarxa de Metro de Ferrocarril Metropolità de Barcelona

17/02/2023

Àrea d'Organització i Persones

Unitat de Selecció i Onboarding

CONVOCATÒRIA A LA 1a FASE DE PROVES PROCÉS 9830 AAC

- La Farga, centre d'activitats. Carrer Barcelona 2, 08901 L'Hospitalet de Llobregat.
- Divendres 17/02/2023.
- Obertura portes: 15.00h.
- Tancament portes i inici passació proves: 16h.

ACCÉS AL RECINTE DE PROVES

- Dins del recinte, l'espai estarà subdividit en sectors. Consulti el sector que se li ha assignat a les llistes publicades al web de TMB:
<https://www.tmb.cat/documents/20182/819426/Lista+por+sector+convocatoria+AAC/b1cca971-bfd6-4aa4-856a-549a9e0bbfa8>
- Segueixi les indicacions i dirigeixis a l'accés al recinte més proper al sector que se li ha assignat.
- Respecti el flux d'entrada que es marqui des de l'organització. Vetllem entre tots/es per tal de facilitar l'accés ordenat al recinte.
- Totes aquelles persones no convocades o alienes a l'organització de les proves tenen prohibida la seva entrada al recinte. En cap cas es pot accedir al recinte amb acompanyants.
- No s'admetrà l'entrada al recinte amb bicicletes, patinets o qualsevol vehicle de mobilitat personal o similar.
- No s'admetrà l'entrada al recinte amb cap objecte que pugui posar en risc la seguretat de les persones assistents.
- L'organització es reserva el dret de no admetre al recinte a persones que mostrin signes de suposar un perill per a les persones assistents.

❖ MOTIUS D'EXCLUSIÓ EN L'ACCÉS AL RECINTE:

- Arribar tard a l'hora de convocatòria de la prova (tancament i inici passació proves).
- Accedir al recinte amb qualsevol element o dispositiu amb capacitat per transmetre dades i captar imatges i/o sons (telèfon mòbil, calculadora, tablet, rellotge intel·ligent, llibre electrònic, gravadora, etc.), ni tampoc amb motxilla o bossa, sota l'advertiment de què, en cas de detectar-se a l'aula la presència de qualsevol tipus d'aquests elements, la persona candidata serà sancionada amb l'expulsió i abandonament de la prova (punt 8.3 de les bases de la convocatòria).

INSTRUCCIONS A SEGUIR DINS DEL RECINTE DE PROVES

- Des del seu accés al recinte li preguem que segueixi les indicacions del personal de l'organització, que estarà degudament acreditat i serà visible amb armilles d'alta visibilitat.
- Des del seu accés al recinte li preguem que mantingui silenci.
- Una vegada hagi entrat al recinte, en cas de ser necessari, se li facilitarà una bossa reutilitzable per a deixar-hi les seves pertinences (roba d'abric, rellotge analògic...). No podrà tenir cap pertinença fora de la bossa facilitada.
- En cas de necessitar-ho, li recomanem utilitzar els lavabos abans de ser identificat/ada.

- Dirigeixis al sector que se li ha assignat amb el document d'identitat amb el qual ha fet la sol·licitud de participació preparat i ben visible.
- Es comprovarà la seva identitat i només llavors se li entregarà una còpia de les instruccions generals de la jornada i es podrà seure al lloc que se li indiqui dins del sector assignat.
- Una vegada assegut/da, **només haurà de tenir a sobre de la taula:**
 1. El seu llapis, goma i maquineta per tal de dur a terme les proves.
 2. El seu document d'identificació.
- La resta de pertinences hauran d'estar en tot moment a la bossa facilitada a tal efecte, que es dipositarà al terra, sota la cadira.
- Dins del recinte, no podrà aixecar-se o desplaçar-se una vegada ja estigui assegut/da. Si necessita quelcom, aixequi la mà i una persona de l'organització vindrà a atendre'l.

DESENVOLUPAMENT DE LA JORNADA

- Tal i com s'esmenta al punt 9.1 de les bases, en aquesta fase 1 es realitzarà una bateria de tests aptitudinals i de personalitat.
- En primer lloc es realitzarà la primera prova (test aptitudinal).
- Llegeixi amb atenció les instruccions sobre com omplir els fulls de respostes (informació inclosa en aquest propi document).
- Pari atenció i segueixi les instruccions que es donin per part de l'organització, ja sigui a través de megafonia o bé per part de les persones de l'organització assignades al seu sector.
- En el transcurs de les proves **no es preveu cap pausa ni la possibilitat d'aixecar-se durant els exàmens**, especialment quan aquests ja estiguin sobre la taula. Si vostè, per **raons excepcionals d'urgència** necessités anar al lavabo, ho haurà de fer de manera individualitzada i acompanyada pel personal de l'organització i en contra del seu propi temps de realització de les proves (no s'aturarà el temps d'administració de les proves).
- Si volgués abandonar les proves, haurà d'aixecar la mà i, quan se li indiqui, agafar totes les seves pertinences i seguir les instruccions del personal de l'organització. Es recolliran els quaderns de preguntes i els fulls de respostes, vostè signarà conforme ES RETIRA del procés i podrà abandonar el recinte en silenci sense destorbar la resta d'aspirants. EN CAP CAS podrà abandonar el recinte durant la realització de la primera prova (test aptitudinal).
- Una vegada finalitzat el test aptitudinal, en segon lloc es realitzarà la segona prova (personalitat).

❖ MOTIUS D'EXCLUSIÓ DINS DEL RECINTE I DURANT EL DESENVOLUPAMENT DE LA JORNADA:

- **No respectar les instruccions** de la jornada i/o les indicacions de l'organització.
- **Sortir de l'aula** sense autorització.
- **Disposar d'algun aparell electrònic** a la sala o d'algun rellotge analògic o similar fora de la bossa amb les seves pertinences.
- **Parlar amb algú** que no sigui de l'organització. Si té cap dubte, aixequi la mà i les persones de l'organització s'aproparan a resoldre'l.
- **Copiar o deixar-se copiar.** Realitzar qualsevol moviment o acte indicatiu d'estar copiant, com per exemple mirar els fulls d'una altra persona aspirant o ensenyar els seus propis, seran motius d'exclusió per a totes les persones que participin en el fet.
- **Respondre els tests fora del temps** habilitat a l'efecte: començar a respondre preguntes abans de la indicació o continuar responent preguntes un cop s'hagi acabat el temps.
- **Manipular la bossa** on hi ha les pertinences personals.

Important! Si alguna persona contravé una o diverses normes de les esmentades anteriorment com a motius d'exclusió, es marcarà el seu examen i es posarà el fet en coneixement del Tribunal de Selecció del procés per tal de procedir a excloure-la del procés.

COMPLIMENTACIÓ DELS FULLS DE RESPOSTA

The form includes the TMB logo and 'Transports Metropolitans de Barcelona'. It has fields for 'CONVOCATORIA CONVOCATÒRIA' (1), 'FECHA DATA' (2), 'Número de cuadernillo / Número de quadernet' (3), 'D.N.I.' (5), and a signature box (4). A large grid (6) is for answers. Instructions specify using a #2 pencil and filling bubbles completely. Examples of correct and incorrect marking are shown.

- Haurà de fer servir llapis, preferentment del número 2, i omplir el full de respostes com se li indica:

1. On hi diu convocatòria haurà d'escriure: METRO.
2. On hi diu data: 17/02/2023
3. On hi diu número de quadernet: quan se li indiqui per megafonia i ja s'hagin repartit les proves, haurà d'indicar el número del quadernet que se li hagi facilitat.
4. On hi diu signatura, al rectangle habilitat a l'efecte, haurà de signar.
5. On hi diu DNI, haurà d'escriure el número del seu DNI (SENSE LLETRA). Si el seu document d'identificació té un número de menys de 8 xifres (ex. NIE), la primera xifra haurà de ser un 0.

Important! Pensi que haurà de ser el mateix número del document d'identitat que hagi fet servir per a la seva inscripció al procés i identificació al recinte de proves.

6. Una vegada escrit el número del seu document d'identitat, a sota de cada número haurà d'omplir a cada columna la casella corresponent, tal i com s'indica en aquest exemple:

The example shows the number 34257186 written above a grid of bubbles. The bubbles for each digit are filled in the correct column: 3 in the 1st column, 4 in the 2nd, 2 in the 3rd, 5 in the 4th, 7 in the 5th, 1 in the 6th, 8 in the 7th, and 6 in the 8th.

- En cas de que l'organització li faciliti algun altre material (ex. Fulls en blanc) per a la realització de les proves, haurà d'identificar sempre el material amb el seu nom i cognoms i el seu número de quadernet.
- Només es computaran aquelles respostes que estiguin complimentades al full de respostes.
- Només podrà escriure en el material a tal efecte que li proporcioni l'organització. EN CAP CAS HAURÀ D'ESCRIURE ALS QUADERNETS DE PREGUNTES.
- Marqui les seves respostes sempre en llapis de la manera indicada.
- En cas d'equivocació, esborri perfectament la marca.
- En cas de que hi hagi dues o més marques a la resposta d'una pregunta o no es pugui identificar clarament quina és la resposta escollida, es considerarà la resposta com si fos en blanc.
- Recordem que en el test aptitudinal les respostes correctes sumaran 1 punt, les incorrectes restaran 0.33 punts i les no contestades no puntuaran.

SORTIDA DEL RECINTE DE PROVES

- La durada màxima estimada de les proves és de 2h i 15 minuts des de l'inici de la prova.
- Una vegada hagi finalitzat la prova de personalitat, aixequi la mà i una persona de l'organització vindrà a recollir-li TOT el material que se li hagi facilitat.
- Només quan se li indiqui per part de l'organització, podrà aixecar-se i abandonar el recinte per la porta més propera en silenci i sense destorbar la resta d'aspirants.
- Obri la bossa amb les seves pertinences FORA del recinte.
- En cas de necessitar justificant, ho haurà de sol·licitar a posteriori de les proves a través del correu assignat al procés: selecciometro@tmb.cat indicant les seves dades d'identificació i des del correu electrònic que consta a la seva inscripció.
- En cas de que l'organització estableixi o notifiqui quelcom diferent a través de megafonia o dels membres de l'organització, segueixi en tot moment les seves indicacions.