



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 22/24

Assumpte:

Convocatòria de promoció interna per a la cobertura, amb caràcter temporal, de 6 places d'Operador/a d'Informació, Comunicació i Atenció al Client del CCM, amb categoria de locutor/a, adscrites al Centre Operatiu de Metro.

La **missió principal** del lloc a cobrir consisteix en realitzar, mitjançant els diferents sistemes de comunicacions (megafonia, interfonia, cartells dinàmics, etc.), les accions oportunes per tal de garantir l'òptima informació, comunicació, atenció i ajuda al client, en coordinació amb la resta d'operadors de la sala del CCM i amb els Tècnics d'Operació LA/AAC que hi ha al llarg de tota la línia.

Entre d'altres, desenvoluparà les següents funcions:

- Rebre i contestar consultes dels clients via canals informatius (interfonia, etc..) sobre temes relacionats amb l'ús de la Xarxa (mobilitat, sistema tarifari, incidències, entorn de les estacions, etc.).
- Editar i emetre informació a través de la megafonia, els cartells, els teleindicadors i la resta de canals sobre incidències del servei, alternatives de mobilitat, missatges institucionals o educatius, incidències a d'altres operadors, etc.
- Comunicar-se amb la resta d'operadors del CCM, personal de l'operació i de manteniment en cas de detecció d'incidències per tal de conèixer l'evolució de les mateixes i el compliment de l'oferta programada.
- Dur a terme les accions reglamentades sobre els telecomandaments per tal de solucionar les incidències que puguin aparèixer.
- Realitzar operacions d'inspecció i de manteniment de primer nivell vers els equips i les aplicacions assignades al seu lloc.

Condicions ofertes:

- Categoria: Locutor.
- Jornada: 6 places 75%.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Les vacants que s'ofereixen tenen caràcter temporal i poden respondre a diferents necessitats i tenir diferents durades segons cada cas, sempre respectant la legislació vigent en matèria contractual.

Condicions de participació:

1. Pertànyer a la borsa d'AAC de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA. o tenir contracte temporal o indefinit amb Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (En el supòsit que la persona seleccionada per les places temporals tingui un contracte de caràcter indefinit, ocuparà el lloc de treball un màxim de sis mesos ininterromputs o un màxim de 8 mesos en els darrers dos anys. Un cop transcorregut aquest termini temporal, tornarà a la seva categoria professional anterior i lloc de treball de procedència)
2. Disposar de titulació mínima, oficial, finalitzada i homologada de, mínim, CFGS/FPII, preferentment en Turisme, Relacions Públiques o similars. Es demanarà acreditació oficial al llarg del procés de selecció
3. Dominar el català i el castellà, parlat i escrit.
4. Disposar d'un nivell alt d'anglès (s'avaluarà a nivell pràctic al llarg del procés). Valorable el coneixement d'altres llengües.
5. Disposar de coneixements pràctics d'ofimàtica del paquet Office a nivell usuari.
6. Es valorarà disposar de:
 - Coneixement d'altres idiomes, a part dels sol·licitats en els requisits de participació.
 - Experiència professional en tasques similars a les del lloc de treball convocat.
 - Coneixements sobre Xarxa de Metro.
 - Coneixements d'Instal·lacions fixes, equips i sistema tarifari.
 - Coneixements del Pla d'Autoprotecció i normatives internes de seguretat

Característiques personals:

Entre les capacitats, habilitats i competències personals que han de tenir les persones seleccionades, han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat i autocontrol.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip, comunicació i sensibilitat vers la diversitat.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Gestió d'idees i informació: pensament analític.
- Gestió de recursos: gestió de conflictes i presa de decisions.
- Altres:
 - Elevada motivació i predisposició.
 - Integritat i responsabilitat.
 - Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
 - Disponibilitat per adaptar-se a les necessitats del servei.

Fases del procés selectiu:

El procés de selecció constarà de les següents fases:

1. **Anàlisi de candidatures:** s'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura dels llocs, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics. Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mitjana global del 50%, sempre i quan, s'hagi obtingut una puntuació mínima d'un 40% en cadascun dels blocs (psicotècnic i teòric-pràctic).
3. **Avaluació competencial.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar les seves competències professionals i, per tant, el seu grau d'ajust al lloc de treball. Aquestes proves consistiran en un assessment centre (prova/cas pràctic i/o entrevista per competències). S'avaluarà la competència lingüística en anglès. Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades i haver superat la prova de competència lingüística. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
4. **Formació.** Un cop superades les fases anteriors, les persones seleccionades, hauran de realitzar un curs de formació a temps complet, que serà imprescindible superar satisfactòriament per el desenvolupament efectiu de les funcions principals.

Presentació de candidatures:

Carrer 60, 21-23 Sector A / Polígon Industrial Zona Franca / 08040 Barcelona
T +34 932 987 000 / F +34 932 987 300 / info@tmb.cat / www.tmb.cat



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat a la referència del procés núm. 9959, mitjançant l'opció d'Inscripció a través de la Intranet antiga o clicant [AQUI](#).

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia 5 de maig de 2024 inclòs.

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da
- N° de procés
- Centre i horari de treball
- Telèfons de contacte
- Correu electrònic de contacte
- Estudis (amb dates)
- Experiència laboral detallada, fora i dins de TMB (amb dates)

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb el Sergio Romartínez, de la Unitat de Selecció i Onboarding, a través del telèfon 677.07.96.96 o bé el correu electrònic sromartinez@tmb.cat

Informació sobre el tractament de les dades: FMB tractarà les dades del personal que presenti la seva candidatura per tal de gestionar el procés de promoció interna. Així mateix, s'informa que, de conformitat amb la normativa de transparència i accés a la informació pública (art. 21.2 Decret 8/2021) les dades poden ser difoses a través del Portal de la Transparència de TMB. Pot exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, oposició i a no ser objecte de decisions individuals automatitzades a través de l'enviament de la corresponent sol·licitud al compte dpd@tmb.cat. Per a més informació sobre l'activitat de tractament, pot accedir al següent enllaç: <https://www.tmb.cat/ca/registre-activitats-tractament-dades-personals>.

Proves avaluatives:

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic, una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.

Així mateix, s'adjunta el calendari previst de les proves que figura a continuació de l'avís.

El resultat d'aquesta promoció interna, es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb els noms de les persones seleccionades, amb fins informatius i en aplicació de la normativa vigent.

Les places seran adjudicades a les persones que presentin major grau d'ajust al perfil dels llocs, passant a exercir provisionalment les noves funcions durant un **període de prova de 1 mes** de



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, seran confirmades en els càrrecs. En cas contrari, tornaran a la seva categoria professional anterior.

El que es fa públic per a general coneixement i als efectes oportuns.

El Director de la Xarxa de Metro

La Directora de la Direcció d'Organització i
Persones

Barcelona, 22 d'abril de 2024



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



TEMARI

Atenció al client

- Informació bàsica:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/preguntes-freqüents>
- Canals d'atenció al client:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/contacte>
- Tràmits i incidències:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/gestions>
- Punts d'informació:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/punts-atencio/punts-tmb>

Xarxa de metro

- Infraestructura (línies, estacions, enllaços, etc.):
 - <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/metro/linies>
 - <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/accessibilitat-mobilitat-reduida>
- Horaris:
 - <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/horari-metro-bus>
- Transports d'oci:
 - <https://www.tmb.cat/ca/barcelona/altres-transport-tmb>

Títols de transport

- Títols:
 - <https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona/senzills-i-integrats>
 - http://tmbnet/metro/Serveis_Centrals/est_circ.asp
- T-Mobilitat:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-fer-servir-t-mobilitat>
- Condicions d'ús:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/condicions-us-bitllets>

Normativa

- Normativa d'usuari:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/consells-us-i-convivencia>
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-es-viatja-en-metro>
- Reglament de viatgers:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/normativa-us-transport>



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Infraccions i al·legacions:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/infraccions-allegacions>
 -
- Procediments (accessibles des del gestor documental):
 - [I002 - Manual d'estil i informació al client](#)
 - [P187 - Aturada de carrusel](#)
 - [P221 - Informació als clients des del ICOM](#)

Eines ofimàtiques

- Paquet Office (Word, Excel, PowerPoint, SharePoint, Outlook, etc.).



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Calendari estimat de les fases de proves

- 1. ANÀLISI DE CANDIDATURES**
Entre el 6 i el 10 de maig del 2024.
- 2. 1ª FASE DE PROVES: proves psicotècniques.**
Entre el 9 i el 24 de maig del 2024.
- 3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació competencial.**
Entre el 15 i el 24 maig del 2024.
- 4. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:**
Abans del 31 de maig del 2024.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis. Qualsevol canvi es notificaria a les persones candidates participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.