



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 43/23

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 6 places d'Operador/a d'Informació, Comunicació i Atenció al Client del CCM, amb categoria professional Locutor/a, adscrites al Centre Operatiu de Metro.

Conforme a l'anunci publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona, en data 22/12/2022, i al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, en data 27/12/2022, al tractar-se d'un procés de selecció extraordinari d'estabilització, i en base a la Llei 20/21, de 28 de desembre, de mesures urgents per a la reducció de la temporalitat en l'ocupació pública, el sistema de provisió es regirà per l'article 2.1. de l'esmentada Llei, en allò que s'estableixi en el respectiu conveni d'empresa de FMB, així com en els articles 52 a 59 i en la Disposició Addicional primera del Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre, mitjançant el qual s'aprova el Text refós de la Llei de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic, així com altre normativa en matèria administrativa, laboral i pressupostària que resulti d'aplicació.

Per tant, el procediment de selecció serà el de concurs-oposició, amb el sistema de valoració especificat més endavant (veure apartat "Fases del procés selectiu").

La **missió principal** dels llocs a cobrir consisteix en realitzar, mitjançant els diferents sistemes de comunicacions (megafonia, intèrfon, 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.

Les **principals funcions** d'aquests llocs, entre d'altres, són les següents:

- Rebre i contestar consultes dels clients via canals informatius (intèrfon, 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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- 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 professional:** Locutor/a.
- **Tipus de contracte:** jornada a temps complet o parcial segons necessitats de l'empresa i contracte indefinit.

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.
2. Disposar de titulació 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).
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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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.
- 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.
 - Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
 - Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
 - Disponibilitat per adaptar-se a les necessitats del servei.
 - Tècniques comunicatives.

Fases del procés selectiu:

Tal com s'ha mencionat a l'inici d'aquest avís, el sistema de provisió dels llocs de treball oferts es regirà per l'article 2.1. de la Llei 20/21, de 28 de desembre, i en el marc de la negociació col·lectiva establerta a l'article, que consistirà en un sistema de concurs-oposició descrit a continuació:

1. **Fase 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. **Fase de concurs**: consistirà en la valoració del temps de serveis prestats en la categoria professional objecte d'aquest avís. Aquesta fase suposarà un 40% de la nota final del procés selectiu i es valorarà de la següent manera:



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Experiència professional acreditada de prestació efectiva de treball desenvolupant les funcions de la categoria professional de Locutor/a: s'obtindran 0,5 punts per cada 30 dies treballats, fins a un màxim de 12 punts.
3. **Fase d'oposició:** consistirà en la realització de proves de caràcter eliminatori. Aquesta fase suposarà un 60% de la nota final del procés selectiu.
- a. **Avaluació aptitudinal i/o de coneixements teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics, segons consta al temari (adjunt a l'avís). 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).
 - b. **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 idiomes. Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades.
- Seràn seleccionades aquelles persones candidates que obtinguin la major puntuació en el sumatori de la fase 2 (concurs) i la fase 3 (oposició).
4. **Avaluació psicofísica:** s'avaluarà, mitjançant un reconeixement mèdic, si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries per poder donar resposta a les exigències físiques i mentals del lloc de treball.
5. **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 al desenvolupament efectiu de les funcions principals.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat a la referència del procés **núm. 9814**, mitjançant l'opció **d'Inscripció a través de la Intranet antiga o clicant [AQUI](#)**.

Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document del CV adjuntat no ha d'incloure punts.

Al **CV** hauran de constar les següents **dades**:

- Nom i número d'empleat/da.
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats amb titulació.
- Experiència laboral amb dates i funcions (dins i fora de TMB).

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **23 d'abril de 2023 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Patricia Edipo, de la Unitat de Selecció i Onboarding, mitjançant el correu pedipo@tmb.cat o bé a través del telèfon 93 298 6143.

Proves avaluatives:

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (corporatiu i/o personal) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds.

S'adjunta un calendari estimat de les diferents fases de proves al final 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.



Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA



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 2 mes** de 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 i lloc de treball de procedència.

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

El Director de la Xarxa Metro

El Director de la Direcció d'Organització i
Persones

Barcelona, 14 d'abril de 2023



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



TEMARI PROVA DE CONEIXEMENTS TEORIC-PRÀCTICS OPERADOR/A D'INFORMACIÓ, COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT DEL CCM

Atenció al client

- Informació bàsica:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client>
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/preguntes-frequents>
- Canals d'atenció al client:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/centres-i-personal-atencio>
 - <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-transports-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:



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- <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>
- Infraccions i al·legacions:
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/infraccions-allegacions>
 -
- Procediments (accessibles des del gestor documental) (utilitzar navegador Google Chrome):
 - [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 els dies 24 d'abril i 5 de maig de 2023
2. **1ª FASE DE PROVES:** avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.
Entre els dies 1 i 12 de maig de 2023
3. **2ª FASE DE PROVES:** avaluació actitudinal i de competències personals.
Entre els dies 8 i 19 de maig de 2023
4. **3ª FASE DE PROVES:** avaluació psicofísica.
Entre els dies 22 i 26 de maig de 2023
5. **PUBLICACIÓ DE RESULTATS**
Abans del 2 de juny de 2023

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.