



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 11 / 21

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 3 places + 4 reserves d'operador/a d'informació, comunicació i atenció al client al CCM, per a la Unitat d'informació i comunicació i atenció de la xarxa 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 ofertades:

- Categoria: Locutor.
- Jornada: 100%



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



La vacant que s'ofereix té caràcter temporal i/o indefinit, sens perjudici de l'eventual reconeixement de les condicions laborals individuals prèvies i l'evolució de la contractació fixa a cadascuna de les empreses en base a la LGPE.

Condicions de participació:

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.
2. Disposar de titulació finalitzada i homologada de mínim CFGS/FPII (s'haurà d'acreditar oficialment al llarg del procés). Preferentment disposar de formació específica en Turisme, Relacions Públiques o similars.
3. Dominar el català i el castellà.
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. Valorable disposar :
 - a. Coneixements sobre Xarxa de Metro
 - b. Coneixements d'Instal·lacions fixes, equips i sistema tarifari
 - c. Coneixements del Pla d'Autoprotecció i normatives internes de seguretat
7. Valorable disposar d'experiència en tasques similars.

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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
- Disponibilitat per adaptar-se a les necessitats del servei.
- Tècniques comunicatives.

Fases del procés selectiu:

El procés de selecció constarà de les següents fases:

1. **Anàlisi de candidatures:** s'avaluarà si els candidats 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 de coneixements teòric- pràctics. Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mínima del 40% de la màxima puntuació possible en cadascuna de les proves, així com un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en la puntuació total global ponderada del conjunt de proves d'aquesta fase.
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). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica.**

Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat a la referència del procés núm. 9694, 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 11 d'abril de 2021 inclòs.

Al CV hauran de constar les següents dades:



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- 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 Bernat Rodriguez, de la Unitat de Selecció, a través del telèfon 667179267 o bé el correu electrònic brodriguez@tmb.cat

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'aquest concurs-oposició, 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 6 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, seran confirmades en els càrrecs. En cas contrari, tornaran al seu nivell de classificació i llocs de treball de procedència.

Les places de reserva tenen un període de vigència d'un any des de la publicació de l'avís de tancament.

El Director de la Xarxa de Metro

El Director de l'Àrea d'Organització i Persones

Barcelona, 1 d'abril de 2021



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Calendari estimat de les fases de proves

1. **ANÀLISI DE CANDIDATURES**
Entre el 12 i el 16 d'abril del 2021.
2. **1ª FASE DE PROVES: proves psicotècniques.**
Entre el 19 i el 30 d'abril del 2021.
3. **2ª FASE DE PROVES: avaluació competencial.**
Entre el 3 i el 7 de maig del 2021.
4. **3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.**
Entre el 10 i el 14 de maig del 2021.
5. **PUBLICACIÓ DE RESULTATS:**
Abans del 21 de maig del 2021.

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.