

A tot el personal

**Avís número 71-80/25**

Assumpte:

**Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 1 plaça, més 2 de reserva de telefonista-recepcionista, amb categoria professional de telefonista, adscrites a la Direcció de finançament, programació i auditoria de TMB.**

La **missió** principal d'aquest lloc de treball és rebre i transmetre la informació, avisos i trucades telefòniques, efectuades per usuaris o empleats de diferents departaments o serveis de l'empresa o diferents entitats alienis a la mateixa; i atendre personalment als personis alienis a l'empresa que és dirigeixin al centre de treball al qual s'estigui designat/a.

Les **funcions principals generals** del lloc de treball són, entre d'altres, les següents:

- Rebre, atendre i transmetre trucades externes. Identificar amb exactitud i celeritat la persona o departament objecte de la comunicació per part del seu client extern.
- Oferir al client extern, en funció del tipus de consulta realitzada, informació completa i detallada relativa:
  - Altres operadors de transport (Ex. Renfe, F.G.C.)
  - Organismes i entitats relacionades amb la mobilitat metropolitana (Ex: AMB, EMT, ...)
  - Telèfons d'informació i atenció al ciutadà (Ex. 010, 112)
- Demanar i actualitzar informació sobre possible ubicació de persones i departaments en els diferents centres de l'empresa, per facilitar telefònicament davant de qualsevol consulta. La informació ha de:
  - Contemplar i conèixer els sistemes modals per arribar als diferents centres de l'empresa. (Traslladarà directament la consulta sobre incidències del servei a un departament especialitzat).
  - El contingut i estil del missatge ha de complir els estàndards establert
- Localitzar o traslladar la crida a un altre interlocutor autoritzat, davant possibles absències de direccions per comissió de servei.
- Interpretar i orientar correctament a:
  - Possibles empreses proveïdores de serveis o materials.
  - Entitats o organismes oficials associacions.
  - Altres operadors de transport col·lectiu
  - Mitjans de comunicació
- Informar de números de telèfons corresponents a organismes, empreses o entitats externes. Facilitar la comunicació.

- Direccionar o informar eficaçment sobre unitats de treball responsables de processos o tasques (Ex. CST, O.I.A.C., CR, CCM, Magatzems)
- Verificar la correcta assignació de números de telèfon i operativitat dels sistemes d'informació corporatius que conté la guia telefònica. En el supòsit d'incidència canalitzar l'anomalia al CST.
- Donar línia, prèvia sol·licitud, a aquells clients interns autoritzats per establir trucades, interprovincials o a mòbils.
- Gestionar la sol·licitud del servei de taxis, en aquells casos en què està contemplat la seva utilització.
- En absència del personal habitual de recepció, informar, identificar i orientar les visites externes al centre. Registrar visita: hora entrada, sortida, persona o departament al qual visita ...
- Realitzar qualsevol altra tasca / assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals), i Qualitat i Medi Ambient que pugui haver-hi en cada moment, degudament aprovats i publicats en el llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc / càrrec ocupat.
- Realitzar qualsevol tasca assignada a la resta del personal de Serveis Generals (operador reprografia, mecanografiat escrits, ensobrat cartes, emplenament impresos diversos,) que pugui indicar la Prefectura que sigui necessària per al servei a prestar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta i sigui de nivell i àmbit similar.
- Es realitzaran treballs de control del personal que té accés als pàrquings dels edificis ZF-2 i Zeppi.
- La franja de prestació de servei d'atenció telefònica i recepció actual comprèn des de les 6 fins les 22 hores (en torn de matí o tarda).
- Les persones adscrites a aquest lloc de treball podran desenvolupar les seves funcions a Zona Franca-II, Zeppi, Sagrera o qualsevol altre centre de treball que en un futur pugui determinar-se.

### **Condicions ofertes**

- Categoria: Telefonista
- Jornada: completa.
- En el supòsit que la/les persona/es seleccionada/es pertanyi/n a una d'aquestes tres societats (Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A., Fundació TMB o Transports Metropolitans de Barcelona, S.L.), es formalitzarà el seu contracte amb l'empresa Transports de Barcelona S.A. Es respectarà l'antiguitat a l'empresa d'origen.
- Les places de reserva són estructurals amb possibilitat de cobrir necessitats temporals

Les vacants que s'ofereixen tenen 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 Transports de Barcelona S.A., Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A., Projectes i Serveis de la Mobilitat, S.A., Fundació TMB o Transports Metropolitans de Barcelona, S.L.. amb contractació indefinida o haver estat seleccionat/da en algun procés on es recollís explícitament l'opció a contractació indefinida. En tot cas, tant per a la cobertura de vacants estructurals i/o necessitats temporals, es respectarà i s'aplicarà la legislació vigent en matèria de contractació
2. Estar en possessió de la titulació mínima, oficial, finalitzada i homologada, de CFGS /FP2, preferentment en branques administratives.
3. Coneixement de la normativa i legislació vigent vinculat a l'àmbit tècnic/operatiu assignat/da.
4. Domini del català i del castellà a nivell oral i escrit.
5. Domini d'eines comunicatives i d'expressió, tant oral com escrita.
6. Coneixements a nivell de conversa (comprensió- expressió oral) d'anglès.
7. Domini ofimàtica paquet office.
8. Valorable
  - a. Altres idiomes.
  - b. Disposar d'experiència professional en llocs 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, orientació a resultats i organització del propi temps.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació eficaç.
- Gestió de recursos: presa de decisions, planificació i organització.

Altres:

- Autonomia en la gestió diària
- Responsabilitat i integritat.
- Rigor, discreció i confidencialitat en el tractament de dades.
- Capacitat d'aprenentatge, evolució i adaptació al canvi.

### Fases del procés selectiu:

El procés de selecció constarà de les següents fases, que es podrien compactar i/o canviar d'ordre per necessitats del procés:

1. **Anàlisi de candidatures.** S'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.

2. **Avaluació aptitudinal i/o de coneixements teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat, de coneixements teòric-pràctics. Per superar aquesta fase serà necessari obtenir una puntuació mitjana global del 50% (igual o superior), 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 per avaluar el seu grau d'ajust al lloc (assessment center, prova/cas pràctic i/o entrevista personal). 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.

**Presentació de candidatures:**

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat i amb la referència **núm. 10097** mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

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).

La recepció de candidatures serà fins el proper dia **7 d'agost de 2025 (inclòs)**. Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Bernat Rodríguez, de la Unitat de Selecció, Onboarding i pràctiques, mitjançant el correu [brodriguez@tmb.cat](mailto:brodriguez@tmb.cat)

Informació sobre el tractament de les dades: FMB/TB/PSM/Fundació TMB/TMB SL 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](mailto:dpd@tmb.cat).

Disposes de tota la informació a la pàgina específica de la [política de privadesa](#).

## 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'aquest concurs-oposició es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb els noms de les persones seleccionades, amb finalitat informativa i en aplicació de la normativa vigent

Les persones que ocupin les places passaran a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova de **2 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, seran confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornaran a la seva categoria professional o nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

Les places de **reserva** tenen una vigència de **18 mesos** des de la data de publicació de l'avís de nomenament

La Directora de Finançament,  
Programació i Auditoria

La Directora d'Organització  
i Persones

Barcelona, 18 de juliol de 2025



### **Temari prova teòrica-pràctica**

1. Eines ofimàtiques: (paquet office)
2. Redacció fluida en català i castellà.
3. Normativa interna de Protecció dades (Bon govern) – portal intranet Cos normatiu de protecció de dades
4. Coneixements de l'estructura organitzativa i funcional de TMB.
5. Coneixements de les funcions telefonista

### **Calendari estimat fases de proves**

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES  
Entre el 11 i el 31 de d'agost del 2025.
2. FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.  
Entre el 01 de setembre i el 31 de setembre del 2025.
3. FASE DE PROVES: avaluació competencial.  
Entre el 15 de setembre i el 19 d'octubre del 2025.
4. FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.  
Entre el 15 i el 30 d'octubre del 2025.
5. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:  
Abans del 15 de novembre del 2025.

**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**