



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 43/25

Assumpte:

Convocatòria de promoció interna per a la cobertura de 9 reserves d'Operador/a d'Informació, Comunicació i Atenció al Client del CCM, amb categoria de locutor/a, adscrites al Centre d'Operacions Integrades de Metro.

La **missió** 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/es de la sala del CCM i amb el personal AAC i TOLA de totes les línies.

Les principals **funcions** que el lloc de treball té assignades són les següents:

- 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/es 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/a.
- Horari: torn de matí, tarda o nit, segons necessitats operatives.
- Centre: CCM.
- Les places de reserva tenen una vigència de 18 mesos des de l'avís de nomenament.
- Les places de reserva son estructurals amb possibilitat de cobrir necessitats temporals.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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/ada de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. amb contractació indefinida o haver estat seleccionat/ada en algun procés on es recollís explícitament l'opció a contractació indefinida. En tot cas, tant per la cobertura de vacants estructurals i/o necessitats temporals, es respectarà i s'aplicarà la legislació vigent en matèria de contractació.
2. Disposar de titulació oficial, finalitzada i homologada de, mínim, CFGS/FPII, preferentment en branques orientades a l'atenció a persones. Es demanarà acreditació oficial pertinent al llarg del procés de selecció
3. Dominar el català i el castellà, tant a nivell de comprensió com d'expressió oral i escrita.
4. Disposar d'un nivell alt d'anglès (s'avaluarà a nivell pràctic al llarg del procés). Es valorarà el coneixement d'altres llengües.
5. Disposar de coneixements pràctics d'ofimàtica del paquet Office a nivell usuari.
6. Es valorarà disposar d'experiència professional en tasques similars a les del lloc de treball convocat.

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:
 - Predisposició, integritat i responsabilitat.
 - Autonomia, dinamisme i versatilitat.
 - Elevada motivació.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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

Fases del procés selectiu:

El procés constarà de les següents fases eliminatòries, 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 dels llocs, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòrics i teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics (segons consta al temari annex al final d'aquest 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, teòric i/o teòric-pràctic).
3. **Avaluació competencial i actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment center, prova/cas pràctic i/o entrevista, etc.). En aquesta fase s'avaluaran també les competències lingüístiques en català, castellà i anglès (i altres llengües estrangeres si fos el cas). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades a cadascuna de les proves, així com haver superat la prova de competència lingüística. En cas de què l'avaluació competencial es dugués a terme en diferents fases i dies, seria necessari superar cadascuna d'elles de manera independent (ex. prova assessment+lingüística en una subfase i entrevista personal en una altra subfase). Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica.** S'avaluarà, mitjançant la informació mèdica actualitzada de la qual disposa el servei mèdic i amb la planificació d'un reconeixement mèdic, en cas que es consideri necessari, 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.** Una vegada superades les fases anteriors, les persones seleccionades i que s'incorporin efectivament, 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. **10062**, mitjançant l'opció online clicant [AQUI](#). Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document del CV adjunt no haurà d'incloure punts.

Al CV hauran de constar les següents dades:

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

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **21 d'abril de 2025 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Montserrat Escudero, de la Unitat de Selecció, mitjançant el correu electrònic mescudero@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 (personal i/o corporatiu) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds. Així mateix, s'adjunta el calendari previst de les proves que figura a continuació del temari.

El resultat d'aquest procés 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 reserves seran adjudicades a les persones que presentin el major grau d'ajust al perfil del lloc.



Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA



Les places de reserva tenen una vigència de 18 mesos des de la publicació de l'avís de nomenament. En cas de ser efectives, les persones en qüestió passarien a exercir provisionalment les noves funcions 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 o nivell de classificació i lloc de treball de procedència.

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

El Director de la Xarxa de Metro

La Directora d'Organització i Persones

Barcelona, 3 d'abril de 2025.



**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/coneix-tmb/accessibilitat-universal>
- 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>
- 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 22 i el 25 d'abril del 2025.
2. 1a FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.
Entre el 28 d'abril i el 14 de maig del 2025.
3. 2a FASE DE PROVES: avaluació competencial i actitudinal.
Entre el 5 i el 30 de maig del 2025.
4. 3a FASE DE PROVES: prova psicofísica.
Entre el 12 de maig i el 6 de juny
1. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:
Abans del 13 de juny 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.