



**Transports
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 86/25

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per la cobertura de 2 places + 2 de reserva Tècnic/a d'informació Bus al CCB, amb categoria de tècnic agregat B, per al Centre de suport a la Xarxa de Bus (CSX)

La **missió** principal del lloc de treball és la planificar, elaborar i publicar els missatges i comunicacions necessàries per tal de garantir l'òptima informació al client de les campanyes d'informació de bus, les alteracions planificades, semi- planificades i imprevistes del servei pels canals gestionats per Bus – dinàmics i estàtics-, tan siguin del tipus d'alt impacte com de baix impacte, així com missatges i comunicacions corporatius a causa d'afectació per grans esdeveniments de ciutat, comunicacions de gestió de crisi i publicació de missatges provinents de campanyes de comunicació corporatives; tot seguint les polítiques generals corporatives de comunicació i atenció al client vigents en cada moment i combinant-t'ho amb una visió global de l'estat de la xarxa i de les afectacions del servei des del Centre de Control Bus (CCB).

Gestionar el servei d'atenció al client del Bus a la demanda i altres serveis d'atenció al client que puguin sorgir a causa de l'evolució de la xarxa de bus.

Entre d'altres tindrà les següents **funcions**:

- Seguir els esdeveniments planificats en curs registrats en les diferents eines corporatives de la sala de control (unitat de xarxa, agenda CRT, etc.).
- Analitzar els esdeveniments ja programats i també sobrevinguts per tal d'acotar el seu abast i decidir en quant a necessitats d'informació pels usuaris, identificant tipologia, afectació, horari i canals.
- Elaborar els missatges dinàmics i estàtics agafant com a referència el manual d'estil vigent en cada moment.
- Gestionar els canals d'informació dinàmics (PIU, PSI, SIU, SIC, PIL i d'altres que puguin sorgir), incloent, entre d'altres, l'elaboració i publicació dels missatges, el seguiment del funcionament mitjançant monitorització i telecomandaments, el manteniment de primer nivell i l'elaboració d'informes i estadístiques sobre el funcionament i l'emissió als diferents canals.
- Gestionar el sistema de megafonia programada a bord amb missatges de servei cap al client i gestionar la megafonia "on line" quan el projecte estigui implementat.
- Gestionar els canals d'informació estàtics (avisos en parada i a bord del bus), incloent entre d'altres la planificació, l'elaboració dels missatges, la gestió de la distribució dels avisos i la coordinació



**Transports
de Barcelona, SA**



amb els CON i els instal·ladors per tal de garantir la publicació dels avisos en temps i forma tant a bord dels autobusos com a les parades.

- Realitzar la gestió de les xarxes socials en el cas d'absència de l'operador d'atenció digital al CCB o com a complement en casos de reforç.
- Realitzar la interlocució amb el Cap de Sala i els Operadors del CCB quan correspongui, amb l'Operador d'informació i atenció al client IAC i amb l'Operador d'informació i atenció al client digital IAD i altres emissors/proveïdors d'informació. L'Operador d'Informació Bus atendrà a les sol·licituds d'informació de servei per part de l'Operador de l'IAC i l'IAD i li comunicarà els fets rellevants que es produeixin en la prestació del servei. Així mateix, li comunicarà al Cap de Sala totes aquelles informacions que arribin via Operador IAC i que siguin significatives per al servei.
- Coordinar els missatges tàctics, el moments de comunicació i els *targets* i els canals a emprar entre Bus i Metro en aquells esdeveniments de ciutat (manifestacions, vagues generals, fires, Maratons...) i actuacions internes (talls, vagues,...) amb afectació important a les xarxes de Bus i Metro.
- Fer un seguiment de la satisfacció del client a les comunicacions realitzades del servei de bus a través dels canals i eines corresponents.
- Participar en el procés de resposta i seguiment de les queixes, reclamacions i suggeriments a través dels diferents canals que arriben al CCB participant així en el procés de millora contínua.
- Participar en el seguiment i control dels elements d'informació i comunicació als canals de Bus (parades, a bord, web, app, XXSS, altres canals) per tal de tenir sempre actualitzada la informació/comunicació cap als nostres clients.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol responsabilitat derivada dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals), i Qualitat i Medi Ambient que pugui haver en cada moment, degudament aprovats i publicats en el llibre de procediments de TMNB i vinculats a cada càrrec/lloc ocupat.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la Prefectura que sigui necessària pel compliment del servei a prestar, que tingui naturalesa anàloga a la resta i sigui de nivell i àmbit similar.

Condicions ofertes:

- Categoria: Tècnic agregat B
- Jornada: completa.
- Torn: a distribuir en torns per tal de cobrir les 24h els 365 dies de l'any.
- En el cas de les places de reserva, son estructurals amb possibilitat de cobrir necessitats temporals.

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.



**Transports
de Barcelona, SA**



Condicions de participació:

Condicions de participació acreditables:

1. Ser empleat/ada en actiu de Transports de Barcelona, S.A. amb contracte estructural (indefinit o interí per vacant). amb 2 anys d'antiguitat
2. Disposar de la titulació, homologada i finalitzada, de, com a mínim CFGS/FPII relacionats amb la comunicació, màrqueting, atenció al client, identitat corporativa/branding, disseny gràfic o publicitari.

Requisits específics del lloc de treball a avaluar durant el procés de selecció:

3. Dominar el català i el castellà. (valorable domini d'anglès)
4. Coneixement de les eines ofimàtiques d'office i les eines informàtiques corporatives (intranet, SAP, etc.).
5. Disposar de coneixements d'acord amb el temari adjunt al final de l'avís.

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 organització del propi temps.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip, coordinació i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: presa de decisions.
- Altres:
 - Discreció professional en el tractament de la informació (confidencialitat).
 - Ordre, mètode i rigor.
 - Capacitat d'aprenentatge.
 - Autonomia i integritat en la gestió diària.
 - Predisposició i motivació.
 - Polivalència i dinamisme.
 - Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.

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:



**Transports
de Barcelona, SA**



1. **Anàlisi de candidatures.** S'avaluarà si els candidats reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
1. **Avaluació aptitudinal i/o de coneixements teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics (segons consta al temari annex a aquest avís). Per 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).
2. **Avaluació competencial i actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment center, entrevista personal, etc.). 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. En cas de realitzar més d'una prova dins d'aquesta fase, cada prova serà eliminatòria. Serà escollida aquella persona amb major puntuació en finalitzar la fase.

Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 10115** mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

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

- Nom i número d'empleat/da.
- Número del procés.
- 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 **20 d'octubre del 2025 (inclòs)**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Bernat Rodriguez Martinez, de la Unitat de Selecció, mitjançant el correu brodriguezmtmb@tmb.cat

Informació sobre el tractament de les dades: FMB, TB, PSM, Fundació TMB i/o TMB, S.L. (Grup TMB), segons correspongui, tractaran les dades del personal que presenti la seva candidatura per tal de



**Transports
de Barcelona, SA**



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/politica-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 **6 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova li fos favorable, seran confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornaran al seu nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

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

El Director de la Xarxa de Bus

La Directora de la Direcció d'Organització i
Persones

Barcelona, 10 d'octubre de 2025



**Transports
de Barcelona, SA**



Temari Tècnic d'Informació Bus

Coneixement general TMB

- Organització.
- Missió, visió i valors.

Coneixement de l'Àrea Operativa d'Autobusos

- Dades Bàsiques 2025.
- Carta de Serveis 2024.

Normativa aplicable

Normativa laboral d'aplicació a personal de conducció i comandaments:

- Convenis Col·lectius.
- Acord de Comandaments.
- Normativa d'escollida de servei personal de conducció.

Coneixements operatius

- Reglament de Viatgers.
- Bitllets de transport: tipus, tarifes i condicions d'ús.
- Canals d'atenció al client.
- Altres transports.
- Coneixement de la ciutat.

Procediments i protocols en l'àmbit de les persones

- P039-Assistència Sanitària per Trastorns de Salut en Temps de Treball.
- P1103-Procediment Assetjament Laboral TB.
- P1106-Protocol Assetjament Sexual i per raó de sexe a TB.
- P1107-Protocol Assetjament per Orientació Sexual i Expressió de Gènere a TB.
- P1108 Protocol per a la Desconnexió Digital de TB.

Altres coneixements

- Català i castellà.
- Ofimàtica a nivell usuari (Word, Excel, Power Point...).

Podreu trobar la documentació d'aquest temari a la intranet, dins del campus de TMB.



**Transports
de Barcelona, SA**



Calendari estimat fases de proves

1ª fase: anàlisi de les candidatures.

Entre el 20 i el 31 d'octubre de 2025

2ª fase: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.

Entre el 27 d'octubre i el 07 de novembre de 2025.

3a fase: avaluació competencial i actitudinal.

Entre el 03 i el 14 de novembre de 2025.

Publicació de resultats: abans del 31 de novembre de 2025.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis, qualsevol canvi es notificaria als candidats participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.