



**Transports Metropolitans  
de Barcelona**

Transports de Barcelona, SA  
Ferrocarri Metropolità de Barcelona, SA

**AVÍS NÚMERO 118 - 158 / 19**  
**A TOT EL PERSONAL**

**ASSUMPTE:**

**CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER A LA COBERTURA 2 PLACES D'OPERADOR/A INFORMACIÓ I ATENCIÓ DIGITAL, AMB LA CATEGORIA D'AGENT D'INFORMACIÓ I ATENCIÓ AL CIUTADÀ, ADSCRITA A L'ÀREA DE CLIENTS.**

La seva missió és informar, comunicar i atendre digitalment dins de 3 àmbits diferents MouTV, informació de servei i atenció per canals digitals.

A **MouTV**, son els responsables de revisar, validar i editar els diferents continguts a emetre i d'elaborar la graella diària de programació coordinant-se amb les diferents fonts de continguts (Productora de TV, exclusivista i centres d'informació de TMB –CDIU, CIB-).

En l'àmbit **d'informació de servei**, son responsables de redactar i publicar els textos i missatges curts necessaris per garantir l'òptima informació i comunicació d'alteracions del servei pel canals: MouTV, web (estat del servei), aplicacions mòbils, xarxes socials, màrqueting relacional (alertes e-mail), canals externs (Transmet) i canals Bus (cobertura horari fora d'oficina).

Finalment dins l'àmbit **d'atenció digital**, son responsables de l'atenció al client a través de canals digitals (xarxes socials, web-formularis i xat en línia).

Aquestes tasques repercuteixen directament en la imatge i reputació de TMB, així com en l'obtenció d'ingressos accessoris.

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

- Gestió diària del canal MouTV.
- Redacció i publicació d'informació de servei pels canals web, xarxes socials, aplicacions mòbils, màrqueting relacional.
- Coordinació de la comunicació en cas de crisi.
- Garantir el desenvolupament del Centre d'Informació Transmet.

- Recepció de les consultes, comentaris, avisos, agraïments, sol·licituds i suggeriments que arriben a l'empresa a través dels diferents canals digitals (xarxes socials, formularis web i xat en línia) i detecció de consultes i comentaris a través de l'escolta activa de la xarxa.
- Realitzar qualsevol altra tasca que li pugui encomanar la seva Prefectura que sigui de caire i nivell similar.

### **CONDICIONS OFERTADES**

Categoria: Agent d'Informació i Atenció Digital.

Horari del departament: De 6.00 a 20.30 h de dilluns a divendres feiners. Els torns es distribueixen en dos blocs: un bloc de matí i un de tarda. Els Operadors/es d'Informació i Atenció Digital queden assignats al bloc de matí o de tarda seguint criteris interns.

Dintre de cada bloc, les tasques es distribueixen en torns alterns. De forma rotativa entre els agents, es cobreixen alguns festius i caps de setmana amb necessitats informatives especials (exemple: La Diada, La Mercè,...). En aquests casos, l'horari de cobertura s'adapta al de l'esdeveniment a cobrir.

La vacant que s'oferta té caràcter temporal i a temps complet, sens perjudici de l'eventual reconeixement de 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. o de Transports de Barcelona, S.A. o de Projectes i Serveis de Mobilitat S.A. (PSM).
2. Disposar de titulació finalitzada i homologada, mínima, de FP II /CFGS en branques vinculades amb Comunicació, Màrqueting, Informàtica o Turisme.
3. Capacitat de comunicació i redacció fluïda (equivalent nivell C) en català i castellà.
4. Coneixements d'anglès (i/o d'altres idiomes estrangers) a nivell escrit.
5. Domini fluid d'eines ofimàtiques del paquet Office: Word, Excel, Power Point, Access..
6. Experiència en atenció al client.
7. Disponibilitat horària per adaptar-se al règim de torns establert.

Altres:

- Coneixement del Pla d'Autoprotecció, normatives internes de seguretat, comunicació.
- Coneixements "Instal·lacions Fixes" i equips diversos.

## **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, autocontrol, resistència a l'estrès, flexibilitat i orientació a resultats.
- **Interpersonals**: orientació al client, treball en equip i capacitat de comunicació (oral i escrita), capacitat de resposta àgil.
- **Gestió d'idees i informació**: pensament analític i conceptual, capacitat de síntesis i d'adaptació.
- **Gestió de recursos**: gestió de conflictes, planificació-organització, presa de decisions.

**Altres:**

- Autonomia en la gestió diària.
- Motivació i predisposició.
- Compromís amb les persones i l'organització.
- Responsabilitat, rigor i confidencialitat en el tractament de dades, així com d'organització, atenció i precisió en el tractament de la informació.

## **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 del lloc, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòrico-pràctics**. Realització de proves psicotècniques, de personalitat i de coneixements teòrico- pràctics, **segons el temari que es relaciona a continuació d'aquest avís.**
3. **Avaluació actitudinal**. Els que superin la fase anterior realitzaran proves actitudinals (assessment center, entrevista personal, etc....)
4. **Avaluació psicofísica**.

## **PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES**

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat a la referència del procés **núm. 9583** mitjançant l'opció ***d'Inscripció a través de la Intranet antiga o clicant [AQUI](#).***



Al cv hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da.
- Centre i horari de treball.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats.
- Experiència laboral amb dates (dins i fora de TMB).

El termini de recepció de candidatures serà **fins el proper 07 de gener de 2020**, inclòs.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Montse Filgueira de la Unitat de Selecció, a través del telèfon 93.298.72.17 (87217).

### **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 concurs-oposició, es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb el nom de la persona seleccionada, amb fins informatius 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 fos favorable, seran confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornaran a la seva categoria o nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

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

EL DIRECTOR DE L'ÀREA  
EXECUTIVA DE MARQUETING.

LA DIRECTORA DE L' ÀREA DIRECCIÓ  
DE PERSONES TMB

Barcelona, 24 de desembre 2019

# TEMARI

## **Bloc 1 – coneixements generals:**

- Redacció castellà i català
- Coneixement general de la xarxa de transport públic (TMB i altres operadors)
- Microsoft Office (Word i Excel)
- Reglaments generals d'ús del metro i autobusos

## **Bloc 2 – coneixements sobre els canals digitals de TMB**

- Navegar i conèixer els continguts i funcionalitats dels diferents canals digitals que TMB utilitza per donar informació de servei i atenció.  
Concretament:
  - Web de tmb ([www.tmb.cat](http://www.tmb.cat) )
- Navegar i conèixer els continguts de les seccions:
  - Estat del servei
  - Atenció al client
  - Bitllets i tarifes
  - Xarxa de transport
- TMB App (aplicació per iPhone i Android )
- JoTMBé (<https://jotmbe.tmb.cat/> )
- Dispositius de veu (Alexa)
- Twitter. Perfils de TMB a Twitter :
  - @TMB\_Barcelona
  - @TMBinfo
- MouTV
- Coneixement general (<http://horapunta.tmb.cat/seccio/actualitat/com-funciona-sistema-dinformacio-moutv> )
- Coneixements generals del codi deontològic del periodisme (<http://fape.es/home/codigo-deontologico/> )

## **Bloc 3 – coneixements en comunicació digital**

- Coneixement del funcionament bàsic de la xarxa social Twitter (hashtags, trending tòpics,...)
- Estils i redacció en entorns web i e-mail màrqueting.
- Últimes tendències en smartphones i creativitat digital.



## **CALENDARI ESTIMAT PERÍODE DE PROVES**

1ª FASE DE PROVES: Proves psicotècniques, de personalitat i proves de coneixements teòrico-pràctics.

Entre el 13 de gener i el 22 de gener de 2020.

2ª FASE DE PROVES: Entrevista i/o Assessment i avaluació psicofísica.

Entre el 17 de gener i el 24 de gener de 2020.

PUBLICACIÓ DE RESULTATS:

Abans del 31 de gener de 2020.

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.