



**Ferrocarril  
Metropolità  
de Barcelona, SA**



A tot el personal

## **Avís número 17 / 21**

Assumpte:

**Convocatòria de selecció interna per a la cobertura, amb caràcter temporal, de 2 places d'operador/a d'informació, comunicació i atenció al client al CCM, per al servei d'informació, comunicació i atenció de la xarxa de metro (Direcció Centre Integrador de l'Operació, Direcció d'Operacions 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: 75%
- Tipus de contracte: temporal estiu



**Ferrocarril  
Metropolità  
de Barcelona, SA**



### **Condicions de participació:**

1. Pertànyer a la borsa d'AAC de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, SA. o tenir contracte temporal amb 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.
  - Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
  - Disponibilitat per adaptar-se a les necessitats del servei.
  - Tècniques comunicatives.



**Ferrocarril  
Metropolità  
de Barcelona, SA**



### **Fases del procés selectiu:**

El procés de selecció constarà de les següents fases, que es podrien compactar per necessitats del procés:

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 aptitudinals i/o 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 una 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. 9699, 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 7 de juny de 2021 inclòs.

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da
- N° de procés
- Centre i horari de treball
- Telèfons de contacte
- Correu electrònic de contacte
- Estudis (amb dates)





Ferrocarril  
Metropolità  
de Barcelona, SA



- Experiència laboral detallada, fora i dins de TMB (amb dates)

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Montserrat Escudero, de la Unitat de Selecció, a través del correu electrònic [mescuderof@tmb.cat](mailto:mescuderof@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 1 mes** 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.

El Director de la Xarxa de Metro

El Director de l'Àrea d'Organització i Persones

Barcelona, 2 de juny de 2021.



**Ferrocarril  
Metropolità  
de Barcelona, SA**



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

1. **ANÀLISI DE CANDIDATURES**  
Entre el 8 i l'11 de juny del 2021.
2. **1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.**  
Entre l'11 i el 23 de juny del 2021.
3. **2ª FASE DE PROVES: avaluació competencial.**  
Entre l'11 i el 23 de juny del 2021.
4. **3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.**  
Entre el 14 i el 23 de juny del 2021.
5. **PUBLICACIÓ DE RESULTATS:**  
Abans del 30 de juny 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.