



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 3/26

Assumpte:

Convocatòria de procés de promoció per a la cobertura d'1 plaça + 4 reserves de Responsable d'Equip de Línia, amb categoria de Tècnic/a Agregat/ada G, dins de l'Àrea d'Operacions de la Xarxa de Metro.

La **missió** del lloc de treball és garantir l'adequada prestació del servei dels nostres clients en l'àmbit de la línia assignada orientant-los als estàndards de qualitat optimitzant els recursos disponibles i liderant al personal Comandament Tècnic Operatiu, Agents d'Atenció al Client – AAC-, Motoristes instructors i qualsevol altre personal que se li pogués assignar) cap a la millora contínua.

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

- Garantir l'execució del servei i el compliment de les normes de seguretat.
- Participar al seguiment de les accions amb els mantenidors, interns i externs, per a millorar les disponibilitats dels equips i augmentar la seves fiabilitats.
- Participar en el disseny, planificació, seguiment, supervisió in situ i avaluació d'esdeveniments.
- Participar en el disseny, planificació, seguiment, supervisió in situ i avaluació de projectes.
- Participar en la millora contínua dels processos i circuits interns de la línia, analitzant les dades al seu abast per a proposar accions encaminades a l'excel·lència.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la seva prefectura, que sigui necessària pel servei a prestar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell i àmbit similar.

Àmbit Client

- Proposar adequacions del servei prestat, en la seva zona, un cop identificades les necessitats dels clients en matèria de seguretat, neteja, manteniment, ...



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Respondre de la qualitat del servei de la seva àrea d'influència, centralitzant i rebent directament les Queixes i Reclamacions i/o No conformitats, i contestant personalment a les mateixes –un cop resoltes i/o donades les directrius per a la seva resolució-; realitzant així mateix el seguiment i l'anàlisi de la qualitat de servei a través d'indicadors (ISC, IQO, Queixes i reclamacions, NC; oferta, senyalització,...).
- Dirigir i comunicar als CTO, accions de millora i transmetre els objectius de qualitat per la seva línia per garantir el compliment dels estàndards de qualitat objectiva definits.
- Col·laborar en la prestació d'informació davant d'incidències.
- Col·laborar en la prestació d'assistència i en les actuacions d'evacuació.
- Fer el seguiment del normal funcionament del servei (compliment de la oferta a la seva àrea d'influència).
- Participar al seguiment de l'impacte en el client de les noves instal·lacions.

Àmbit de Gestió de Persones

- Dirigir, formar i informar als AAC, MOTI i CTO adscrits a la zona i als diferents torns, un cop identificades les àrees de millora formatives; dirigint, controlant i supervisant el seu entrenament pràctic.
- Programar les activitats dels Comandaments Tècnics Operatius.
- Supervisar el compliment de l'activitat programada als CTO, AAC i als Motoristes.
- Centralitzar tota la comunicació ascendent i descendent entre la seva prefectura i el personal assignat a la seva àrea d'influència amb els mitjans que s'estableixin.
- Decidir sobre quan realitzar les no productives (revisions mèdiques, formació,...) de tot el personal adscrit; realitzant per això l'anàlisi de la disponibilitat d'aquestes persones, així com la planificació i comunicació pertinent.
- Dirigir sobre els criteris d'actuació de les persones assignades i coordinar les actuacions d'aquests, derivant recursos en funció de les prioritats requerides en cada moment.
- Impartir formació.
- Participar en la selecció, conjuntament amb l'estructura directiva de la línia, de les persones que hauran d'ocupar les vacants d'AAC que s'ofereixen externament.
- Valorar, avaluar, i fer el seguiment directe de l'actuació tant de totes les persones recent seleccionades com de les que té ja assignades proposant la renovació o no contractual en el primer cas, i establint les mesures de reconeixement, reforç o sancionadores en el segon.
- Dinamitzar i centralitzar l'elaboració de propostes de millora i la participació de totes les persones assignades en els diversos sistemes de participació de la companyia.
- Coordinar el compliment de les normatives sobre prevenció de riscos laborals dels seus col·laboradors/es.
- Unificar criteris d'actuació vers els Comandaments Tècnics Operatius (CTO), en coherència amb els objectius de la línia tant en la seva l'activitat diària, com dels elements



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



claus del servei: oferta, presència a estacions i trens, disponibilitats i preparació d'equips, etc.

- Supervisar i fer el seguiment de l'activitat diària dels CTO, la gestió del quadrant de presències i ajustar les seves activitats i absències, planificant el seu calendari anual.
- Impartir formació als CTO i donar suport tècnic necessari per ampliar o actualitzar els seus coneixements.

Àmbit d'Equips i instal·lacions

- Proposar millores tècniques i de gestió operativa davant d'anomalies en les instal·lacions, equips i sistemes de la seva línia.
- Participar en l'establiment de prioritats front la diversitat de projectes que poden acabar afectant als àmbits de responsabilitat de la seva línia, analitzant per això la repercussió en l'afectació al servei previst vinculat principalment a alternatives de dades, d'horaris i de disponibilitat de persones al seu càrrec.
- Participar en el seguiment de qualsevol tipus d'actuació que puguin realitzar els mantenidors externs o altres (ex: obres) que puguin realitzar de forma preventiva o correctiva sobre les instal·lacions i els equips en general de la seva línia; principalment per que s'adeqüin als estàndards de qualitat establerts i requerits i igualment a la normativa sobre prevenció de riscos, etc.

Àmbit de Serveis i incidències

- Identificar necessitats per al disseny i confecció de la oferta tant del servei en nominal com en esdeveniments.
- Comunicar propostes d'adaptació de la oferta en funció de les necessitats de la demanda especials.
- Donar criteris, instruccions i informació als CTO per tal que aquests actuïn (realitzant ajustos vers la gestió de persones), davant l'escenari d'un possible desajust de l'activitat inicialment planificada a les persones assignades al seu equip.
- Validar el grau d'ajust de les actuacions realitzades dels CTO vers les pautes encomanades i els objectius de servei establerts.
- Supervisar i fer el seguiment de l'oferta programada a la seva línia/torn amb la doble visió d'estacions, circulació i altres paràmetres de l'oferta (neteja, seguretat,...).
- Realitzar la programació del servei de la línia en quant a recursos humans i materials, així com les accions oportunes per tal de garantir l'oferta programada, establint -en cas de desviacions- les correccions necessàries (vinculades tant a persones, estacions, trens com a d'altres indicadors de qualitat).
- Participar a les accions i mesures oportunes a realitzar/aplicar pel seus equips per tal de garantir els nivells de prestació i qualitat de servei compromesos, un cop analitzades les



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



diferents dades obtingudes, indicadors de qualitat i resta d'indicadors generats a la seva línia.

- Participar al seguiment de les incidències que es vagin produint a la seva àrea d'influència.
- Comunicar actuacions de millora que incrementi els nivells de qualitat, un cop analitzades les incidències produïdes.

Àmbit de Gestió

- Participar en el seguiment de l'òptim servei prestat als clients i per la "confortabilitat" que puguin rebre aquests dins de les instal·lacions de la seva zona així com del condicionament i disponibilitat de les pròpies instal·lacions, equips i sistemes.
- Centralitzar la recepció de les comunicacions de no conformitats, així com la resolució de les mateixes, tant directament com donant indicacions a les persones assignades o vinculades amb els equips.
- Participar en el control dels pressupostos de despesa, i en el seguiment dels pressupostos tant de despesa com d'inversió assignats a la seva línia participant igualment en la seva elaboració.
- Supervisar i donar criteri per resoldre als CTO -mitjançant concessió o no- les sol·licituds d'absències gestionables (permisos, vacances, canvis de festa...).
- Proposar l'aplicació de la normativa de premis i sancions que procedeixi dels CTO.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la seva prefectura, que sigui necessària pel servei a donar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell i àmbit similar.

Condicions ofertes:

- Categoria: Tècnic/a Agregat/ada G.
- Horari: responsable d'equip de Línia: 08:00 a 17:00.
- Les 4 places de reserva estructurals son amb possibilitat de cobrir necessitats temporals.
- Es requereix plena responsabilitat i disponibilitat horària, així com adequació de les seves festes al servei i realització de guàrdies periòdiques dins de la seva responsabilitat.

Condicions de participació acreditables:

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. amb contracte estructural (indefinit o interí per plaça vacant) o haver estat seleccionat/da en algun procés on es recollís explícitament l'opció a contractació indefinida o bé qualsevol persona empleada que formi part de la borsa d'AACs (estigui o no en actiu).



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



2. Disposar de titulació oficial mínima, finalitzada i homologada, d'FPII/CFGS. Es valorarà disposar de grau universitari.
3. Es valorarà experiència professional en la gestió d'equips i tasques de lideratge.

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

4. Dominar el català i el castellà. Es valorarà el coneixements/nocions d'altres llengües, especialment d'anglès.
5. Domini avançat en les eines ofimàtiques del paquet Office (Word, Excel, Power Point...).
6. Disposar de coneixements de l'operació i l'empresa segons el temari adjunt.
7. **Característiques personals:**

Entre les **capacitats, habilitats i competències personals** que ha de tenir la persona seleccionada han de trobar-se les següents:

- Eficàcia personal: iniciativa, flexibilitat, orientació a resultats, autocontrol i organització del propi temps.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític, creativitat i innovació i coneixement de l'organització.
- Gestió de recursos: gestió de conflictes i presa de decisions.
- Lideratge: desenvolupament i formació de col·laboradors, delegació eficaç i motivació i reconeixement.

Altres:

- Elevada motivació i predisposició.
- Integritat i responsabilitat.
- Dinamisme i capacitat d'aprenentatge.
- Autonomia en la gestió diària.
- Rapidesa en la resolució d'imprevistos/incidències.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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 i/o de coneixements teòric-pràctics segons consta al temari (adjunt a l'avís). Per tal de 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 actudinal:** 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.). 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. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.

Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, a la referència **núm. 10145** mitjançant l'opció d'inscripció clicant [AQUI](#).

Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document de l'arxiu adjunt no ha d'incloure punts.

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da.
- Núm. de procés .
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats.
- Experiència laboral detallada amb dates i funcions (dins i fora de TMB).

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia 8 de febrer de 2026 inclòs.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Montserrat Escudero de la Fuente, a través del 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/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'aquesta promoció, 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 places seran adjudicades a les persones que presentin el major grau d'ajust al perfil del lloc, passant a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova de **6 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova el/s fos favorable, serà/an confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornarà/an a la seva categoria 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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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

El Director de la Xarxa de Metro

La Directora de l'Àrea per a les Persones

Barcelona, 21 de gener de 2026.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



TEMARI

- Operació del servei (reglament i normatives específiques).
- Normativa laboral de Metro (Conveni Col·lectiu, acords específics).
- Prevenció de Riscos Laborals.
- Estructura organitzativa d'empresa.
- Procediments i circuits organitzatius relacionats amb l'Operació.
- SAP i la resta de sistemes corporatius.
- Indicadors tècnics i de qualitat de la Xarxa de Metro.

- Eines ofimàtiques del paquet Office.

- Competència lingüística en català, castellà i altres llengües.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



CALENDARI ESTIMAT

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 19 i el 27 de febrer de 2026.

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

Entre el 25 de febrer i el 20 de març de 2026.

3ª fase de proves: avaluació competencial i actitudinal.

Entre el 4 de març i el 24 d'abril de 2026.

Publicació de resultats:

Abans del 30 d'abril de 2026.

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.