



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Avís número 24 / 21 **A TOT EL PERSONAL**

ASSUMPTE:

CONVOCATÒRIA DE CONCURS-OPOSICIÓ PER A LA COBERTURA DE 1 PLAÇA DE RESPONSABLE D'EQUIP DE LINIA, DINS DEL SERVEI OPERATIU DE LINIA:

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 (d'Atenció al Client –AAC-, Motoristes instructors i qualsevol altre personal que se li pogués assignar) cap a la millora contínua.

Les principals funcions són, entre d'altres, 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 a la millora continua en els processos i circuits interns de la Línia, analitzant les dades al seu abast per a proposar accions encaminades a la 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, ...
- 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



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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,...).

- Col·laborar en la prestació d'informació front a 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 adscrits a la zona i als diferents torns, un cop identificades les àrees de millora formatives; dirigint, controlant i supervisant el seu entrenament pràctic.
- Supervisar el compliment de l'activitat programada als 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, 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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Coordinar el compliment de les normatives sobre prevenció de riscos laborals dels seus col·laboradors/es.

Àmbit d'Equips i instal·lacions

- Proposar millores tècniques i de gestió operativa front anomalies en les instal·lacions, equips i sistemes de la seva Línia.
- Participar a 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 al seguiment de qualsevol tipus d'actuació que pugui 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.
- Supervisar i fer el seguiment de la oferta programada a la seva Línia/torn amb la doble visió d'Estacions, Circulació i altres paràmetres de la oferta (neteja, seguretat,...).
- Realitzar la programació del servei de la Línia en quant a recursos humans i materials, així com les accions oportunes per garantir la oferta programada; establint -en cas de desviacions- les correccions necessàries (vinculades tant a persones, estacions, trens com a altres indicadors de qualitat)
- Participar a les accions i mesures oportunes a realitzar/aplicar pel seus equips per garantir els nivells de prestació i qualitat de servei compromesos, un cop analitzats les 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



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Comunicar actuacions de millora que incrementi els nivells de qualitat, un cop analitzades les incidències produïdes.

Àmbit de Gestió

- Participar al 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 de el 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 al control dels pressupostos de despesa, i al seguiment dels pressupostos tant de despesa com d'inversió assignats a la seva Línia participant igualment a la seva elaboració.
- 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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



CONDICIONS OFERTADES

- Categoria: Tècnic Agregat G.
- Horari:
Responsable d'equip de Línia: 08:00 h a 17:00 h.
- 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.

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/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona.
2. Disposar d'una titulació mínima finalitzada i homologada de FP/II/CFG.
3. Domini del català i del castellà a nivell oral i escrit.
4. Domini avançat en les eines ofimàtiques del paquet Office (Word, Excel, Power Point...).
5. Disposar de coneixements en:
 - L'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 corporatiu.

Es valorarà:

- Disposar d'experiència en gestió d'equips.

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, autocontrol i organització del propi temps.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític, creativitat i innovació.
- Gestió de recursos: gestió de projectes, gestió de conflictes i presa de decisions.
- Lideratge: desenvolupament i formació de col·laboradors, motivació i reconeixement.

Altres:

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

FASES DEL CONCURS-OPOSICIÓ

El procés constarà de diferents **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/o de coneixements teòric-pràctics**. Realització de proves psicotècniques, de personalitat 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 60% de la màxima puntuació possible en la puntuació total global ponderada del conjunt de proves d'aquesta fase.
3. **Avaluació aptitudinal i actitudinal**. Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc (assessment center, entrevista personal, etc...). Per a superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 60% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica**.

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, amb la referència **núm. 9707** 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 **9 de juliol de 2021, inclòs**.

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

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb el Sergio Romartínez, de la Unitat de Selecció i Onboarding, a través del telèfon 677.07.96.96 o bé del correu electrònic sromartinez@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 el nom de la persona seleccionada, amb fins informatius i en aplicació de la normativa vigent.

La plaça serà adjudicada a la persona que presenti major grau d'ajust al perfil del lloc, passant a exercir provisionalment les noves funcions durant un període de prova de 6 mesos de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, serà confirmada en el càrrec. En cas contrari, tornarà a la seva categoria o nivell de classificació i lloc de treball de procedència.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



OBSERVACIONS

Degut a la situació actual d'excepcionalitat provocada per el Covid-19, aquest tribunal de promoció acorda prendre les mesures de protecció necessàries per tal de garantir la salut de totes les persones que prenguin part en el procés (candidates, avaluadores, etc.).

Es per això que es concreten les següents accions/directrius:

- 1) Realització de les reunions de tribunal d'aquest procés de manera telemàtica (ex: mitjançant Microsoft Teams).
- 2) Realització de les màximes fases possibles del procés de manera online (psicotècniques/personalitat/teòriques...).
- 3) En cas de que sigui imprescindible la realització d'alguna prova presencial (ex: prova pràctica) sempre es garantiran les mesures adients que en el moment de la realització de la prova s'estableixin des del Servei de seguretat i salut (ex: distància de seguretat, EPIs de protecció...).

Aquestes mesures poden estar subjectes a canvis segons l'evolució de la COVID-19.

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

EL DIRECTOR DE LA
XARXA DE METRO

EL DIRECTOR DE L' ÀREA D'ORGANITZACIÓ
I PERSONES

Barcelona, 30 de juny de 2021



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



TEMARI

Avaluació de:

- Eines ofimàtiques del paquet Office (Word, Excel, Power Point...).
- SAP.
- Normativa laboral de Metro (Conveni Col·lectiu, acords específics).
- L'operació del servei (reglament i normatives específiques).
- Estructura organitzativa d'empresa.
- Procediments i circuits organitzatius relacionats amb l'Operació.
- Indicadors tècnics i de qualitat de la Xarxa de Metro.



Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA



CALENDARI ESTIMAT DEL PERÍODE DE PROVES

1ª fase de proves: proves psicotècniques, de personalitat i proves de coneixements teòrico-pràctics.

Entre el 12 i el 23 de juliol de 2021.

2ª fase de proves: entrevista i/o assessment.

Entre el 19 i el 31 de juliol de 2021.

3ª fase de proves: avaluació psicofísica.

Entre el 26 de juliol i el 6 d'agost de 2021.

Publicació de resultats:

Abans del 13 d'agost de 2021.

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.