



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 7/22

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 3 places de Coordinadors/es d'Intervenció, amb categoria de Coordinador de Protecció i Seguretat, per a la Unitat d'Intervenció del Servei de Seguretat i Protecció Civil de Metro.

La **missió principal** dels llocs a cobrir consisteix en liderar i coordinar els membres dels equips d'intervenció i les seves tasques.

Les **funcions** del lloc de treball són, entre d'altres, les següents:

- Supervisar l'eficiència i eficàcia dels dispositius antifrau activats a la xarxa mitjançant l'acompanyament i lideratge dels grups d'intervenció, així com realitzar tasques d'intervenció de manera conjunta amb els agents d'intervenció, sempre segons la normativa i els procediments establerts.
- Recepció de les incidències diàries dels agents d'intervenció i tramitació d'aquesta informació al Responsable de Torn d'Intervenció.
- Rectificar la programació d'horaris i serveis del personal assignat a la intervenció ajustant-la i atenent a la cobertura de les necessitats del servei.
- Control de primer nivell dels cobraments realitzats pels agents d'intervenció.
- Coordinació de les actuacions d'intervenció a la xarxa amb la resta d'unitats i interlocutors de l'Àrea d'Operacions de Metro (CCM, comandaments, etc.).
- Atenció als problemes derivats o originats per la intervenció i el frau (informació i reclamacions d'usuaris, punts negres, suport al departament de Queixes i reclamacions, realitzar denúncies i testificar, acompanyaments a judicis o mútua, etc.).
- Suport tècnic als agents d'intervenció en els procediments de descàrrega de dades dels EPIs i CDI a l'inici i finalització dels serveis, així com en la liquidació de suplementos.
- Resolució d'incidències de primer nivell dels EPIs i CDI i realització de proves pilot amb noves tecnologies i d'altres optimitzacions del servei.
- Recepció i tractament de la documentació d'intervenció i confecció d'informes de servei.
- Formació i informació als agents d'intervenció (temes tècnics, procedimentals, etc.).

Condicions ofertades:

- Categoria: Coordinador Protecció i Seguretat.
- Jornada: completa.

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**



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.

Condicions de participació:

1. Ser empleat/da de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.
2. Disposar de titulació oficial finalitzada i homologada de CFGS/FPII i/o bé grau universitari.
Excepcionalment, per tal de fomentar la promoció interna dels empleats/des i assegurar la cobertura de les 3 vacants, en aquest procés intern també s'admetrà una titulació oficial finalitzada i homologada de CFGM (FPI) o Batxillerat (BUP/COU). En aquests supòsits d'excepcionalitat caldrà, a més, acreditar una experiència mínima de 2 anys en l'àmbit de la intervenció a FMB fins a la data de finalització de recepció de candidatures. Es demanarà l'acreditació pertinent al llarg del procés de selecció.
3. Dominar el català i el castellà. Es valorarà el coneixement/nocions d'altres llengües, especialment d'anglès a nivell oral.
4. Disposar de coneixements pràctics d'ofimàtica del paquet Office a nivell usuari.
5. Es valorarà disposar d'experiència en tasques de coordinació i supervisió de col·laboradors/es i en control d'accessos.

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, autocontrol i organització del propi temps.
- Interpersonals: orientació al client, treball en equip, comunicació i sensibilitat vers la diversitat.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític i creativitat i innovació.
- Gestió de recursos: planificació i organització, gestió de conflictes i presa de decisions.
- Lideratge: desenvolupament i formació de col·laboradors, delegació eficaç i motivació i reconeixement.
- Altres:



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Autonomia.
- Responsabilitat i integritat.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Intel·ligència emocional, especialment aplicada en la comunicació de proximitat.
- Rapidesa i gestió positiva en la resolució d'imprevistos/incidències.
- Predisposició i motivació.
- Dinamisme i capacitat d'aprenentatge.

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 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/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 50% de la màxima puntuació possible a cadascuna de les proves.
3. **Avaluació aptitudinal i actitudinal.** Les persones candidates que superin la fase anterior realitzaran proves per avaluar el seu grau d'ajust al lloc de treball (assessment centre, prova/cas pràctic i/o entrevista per competències, etc.). Per superar aquesta fase serà necessari obtenir un mínim del 50% de la màxima puntuació possible a cadascuna de les proves. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica.**

Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència del procés núm. **9745**, mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/da



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Núm. de procés
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats amb titulació.
- Experiència laboral detallada amb dates i funcions (dins i fora de TMB).

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **13 de febrer de 2022 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Montserrat Escudero, de la Unitat de Selecció, mitjançant el correu mescudero@tmb.cat.

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 el nom de la persona seleccionada, 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 els 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 la Xarxa de Metro

El Director de l'Àrea d'Organització i Persones

Barcelona, 2 de febrer de 2022.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Temari prova teòric-pràctica

- Model Organitzatiu: Direcció General de Metro (Organigrama). Accessible des de *Intranet TMB Corporatiu / Model Organitzatiu / Model Organitzatiu Metro*.
- Compliment Normatiu (Compliance): <http://tmbnet/DireccioBonGovern/Compliance.asp>
- Portal de la transparència: <https://transparencia.tmb.cat/ca/home>
- Protecció de Dades. <http://tmbnet/DireccioBonGovern/Protecciodades.asp>
- Procediments d'Intervenció. Accessible des de les eines - Gestor Documental
- Normativa Laboral de Metro (Conveni Col·lectiu, acords específics). <http://tmbnet/metro/Personal/Direcció%20Persones/Àrea%20Persones%20Metro.asp> <http://tmbnet/metro/Personal/Direcció%20Persones/GAP2.asp>
- Llei Ferroviària i Reglament de viatgers. <https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/guia-del-usuario/normativa-uso-transporte> <https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/guia-del-usuario>
- Títols de transport. <http://s-wasprov1.xarxa.interna/wltmb/titols/categorias.jsp>
- Bitllets i tarifes. <https://www.tmb.cat/es/tarifas-metro-bus-barcelona>
- EPI s (Equip Portàtil d'Informació), CDI (Centre d'Intervenció) i altres elements tecnològics de recolzament als Agents d'Intervenció. <http://tmbnet/metro/operaciocontrol/Seguridad Proteccio Civil/Intervencion/Formacion/Formacion.asp>
- Àmbit seguretat. Pla d'Autoprotecció i Normes d'Actuació. Accessible des de la intranet (Seguretat i Protecció Civil) (<https://intranet.tmb.cat/metro/operaciocontrol/Seguridad Proteccio Civil/Nueva intranet/Nueva presentacion v1.htm>+
- Àmbit PRL. Normativa i Procediments, Consignes PRL, <http://tmbnet/metro/operaciocontrol/Seguridad Proteccio Civil/Intervencion/PRL/PRL.asp> [http://tmbnet/metro/operaciocontrol/Seguridad Proteccio Civil/Intervencion/Formacion/PRL-M-022%20PRL%20Loc%20Treball.%20%20\(Operació,%20Seguretat,%20Centre%](http://tmbnet/metro/operaciocontrol/Seguridad Proteccio Civil/Intervencion/Formacion/PRL-M-022%20PRL%20Loc%20Treball.%20%20(Operació,%20Seguretat,%20Centre%20)



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



[20Operatiu%20i%20Serveis%20Suport\).pdf](#)

- Reglament de Circulació.
http://tmbnet/metro/operaciocontrol/seguridad_ferroviaria/normas/normas.asp
- Coneixement sobre l'Operació de Metro i els Procediments d'actuació a les instal·lacions de la Xarxa, CCM, CSPC, etc.
 - Procediments específics Operació. Accessible des de les eines - Gestor Documental.
 - Procediments específics d'Estacions. Accessible des de les eines - Gestor Documental.
 - Procediments específics CCM i CSPC. Accessible des de les eines - Gestor Documental.

CCM <http://tmbnet/metro/operaciocontrol/CCM/CCM%20PORTADA/CCM.asp>
CSPC

http://tmbnet/metro/operaciocontrol/Seguridad_Proteccio_Civil/Nueva_intranet/Nueva_presentacion_v1.htm

Calendari estimat de les fases de proves

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES
Entre el 14 i el 18 de febrer del 2022.
2. 1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.
Entre el 18 de febrer i el 4 de març del 2022.
3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i actitudinal.
Entre el 25 de febrer i el 18 de març del 2022.
4. 3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.
Entre el 28 de febrer i el 25 de març del 2022.
5. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:
Abans del 8 d'abril del 2022.

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.