



Transports
de Barcelona, SA



A tot el personal

Avís número 24/22

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per la cobertura d'1 plaça + 7 plaça de reserva d'Agent d'Intervenció i Control de Frau amb nivell 06 de classificació professional dependent del CSX a l'Àrea Operativa de Bus.

La **missió** es la d'assegurar el correcte ús i validació dels títols de viatge pels clients de TMB. Minimització del risc en matèria de seguretat personal per als clients interns i externs. Vetllar pel correcte ús del Carril BUS, combatent la indisciplina del vehicle privat.

Les principals **funcions** d'aquests llocs de treball són, entre d'altres, les següents:

- Efectuar intervenció de títols de viatge al passatge, per a conscienciar al passatge, evitar el frau, i fer complir l'estipulat en el R.G.V.
- Redactar informes, confeccionar denúncies relatives a la intervenció, per a coneixement de la superioritat i tramitació de denúncies al Jutjat.
- Comprovació i resolució de petites avaries en: Validadores (comprovació tintatge, etc.) per a facilitar l'accés del passatge i una millor intervenció.
- Parar esment al passatge, facilitant-los informació relativa al servei de TMB i desplaçaments dins de la ciutat, orientant-los i informant-los en casos d'incidències o avaries, atenent les seves queixes o suggeriments, cursant-les on procedeixin, per a atendre les necessitats del passatge i donar bona imatge de l'Empresa.
- Assessorar el públic en la utilització i funcionament dels títols de viatge. perquè en prengueu coneixement i facilitar-los el ràpid accés als autobusos.
- Atenció constant tant de qualsevol incidència com del funcionament dels vehicles, avisant immediatament de les fallades o anomalies detectats al CR per a la seva ràpida reparació solució.
- Observació del compliment de les normes del reglament de viatgers.
- Vetllar per la conservació del patrimoni de l'empresa
- Tractament informàtic i bolcat dels registres produïts per les eines de control de l'activitat, tant en l'àmbit de la Inspecció com en la del Carril Bus.
- Gestió de les percepcions mínimes i el seu ingrés en compte.



**Transports
de Barcelona, SA**



- Vetllar per la correcta utilització del Carril Bus per part dels vehicles privats, conscienciant i en defecte d'això sancionant les indisciplines detectades. Aplicant l'Ordenança Municipal de vehicles i la normativa sancionadora de l'Ajuntament.
- Conducció del vehicle de vigilància del carril Bus, comprovant els equips informàtics i d'enregistrament, embarcats del vehicle.
- Auditoria periòdica de la Xarxa Carril Bus (senyalització horitzontal i vertical, ubicacions, horaris del carril bus, , etc...).
- Suport a l'Operació Bus, en incidències, gestió de Llançadores <M>, concerts, Fires, etc
- Confecció informes tècnics relatius a l'àmbit d'Inspecció i Carril Bus
- Reunions de grup
- Formació contínua
- Confecció informes relatius a queixes, reclamacions i N.C.
- Assistència a Jutjats
- Suport als Responsables de Guàrdia de TB/TMB enfront de greus incidències en la xarxa de TB.
- Retirar vehicles de la via pública
- Fer qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenició de Riscos Laborals), i Qualitat i Medi Ambient que pugui haver-hi a cada moment, degudament aprovats i publicats en el llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc/carrego ocupat.
- Fer qualsevol altra tasca que pugui indicar la Prefectura que sigui necessària per al servei a prestar, que tingui la mateixa naturalesa que la resta, i sigui de nivell i àmbit familiar.

Condicions ofertades:

- Categoria: Grup B 06 de nivell de classificació professional.
- Jornada: Completa.

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:

- Ser empleat/da de Transports de Barcelona S.A. amb 2 anys d'antiguitat fins a la data de finalització del termini de recepció de candidatures.
- Estar en possessió de la titulació oficial finalitzada i homologada de, com a mínim, ESO/Graduat escolar. Es demanarà acreditació de la titulació al llarg del procés.
- Disposar de coneixements a nivell usuari d'eines ofimàtiques (Paquet Microsoft Office)



Transports
de Barcelona, SA



- Disposar de coneixements sobre estructura, procediments d'empresa i de organització dels CON.
- Domini de les llengües Català i Castellà

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 orientació a resultats.
- Interpersonals: comunicació, orientació al client, treball en equip i sensibilitat vers la diversitat.
- Gestió d'idees i informació: pensament analític i coneixement de l'organització.

Altres:

- Autonomia en la gestió diària.
- Capacitat d'aprenentatge.
- Capacitat de resolució d'incidències i conflictes.

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 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. Per a 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 i teòric-pràctic).
3. **Avaluació 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 50% de la màxima puntuació possible en les diferents competències avaluades. Seran escollides aquelles persones amb major puntuació.
4. **Avaluació psicofísica.**



Transports
de Barcelona, SA



Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència **núm. 9767** mitjançant l'opció **d'Inscripció** a través de la Intranet antiga o bé clicant [AQUI](#).

Al **CV** hauran de constar les següents **dades**:

- Nom i número d'empleat/da.
- N° de procés
- Funció, categoria, centre i horari de treball actuals.
- Telèfons de contacte.
- Correu electrònic de contacte.
- Estudis finalitzats amb titulació.
- Experiència laboral amb dates i funcions (dins i fora de TMB).

La recepció de candidatures serà fins el proper dia **09 de juny de 2022 (inclòs)**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb Bernat Rodríguez, de la Unitat de Selecció i Onboarding, mitjançant el correu brodriguez@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 la places passaran a exercir les noves funcions provisionalment durant un període de prova de **2 mesos** de desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquest període de prova fos favorable, seran confirmats/des en el càrrec. En cas contrari, tornaran al seu nivell de classificació professional anterior i lloc de treball de procedència.

Les places de reserva tenen la vigència d'un any des de la data de publicació de l'avís de nomenament.

El Director de la Xarxa de Bus

Director de l'Àrea d'Organització i Persones

Barcelona. 30 maig de 2022.



Transports
de Barcelona, SA



TEMARI AGENT D'INTERVENCIÓ I CONTROL FRAU

1. Atenció al Client: (Coneixement de ciutat, punts de interès, etc...)
 - a. <https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente>
2. Coneixement general TMB (Organigrama, Missió, Visió, Valors, Carta de Serveis, Dades bàsiques...)
 - a. [Organigrama -> Veure en Intranet TMB – TMB Corporatiu – Model Organitzatiu](#)
 - b. <https://www.tmb.cat/documents/20182/111197/Pla+estratègic>
 - c. <https://www.tmb.cat/documents/20182/697504/Millores+bus+Pla+Estratègic+2025+2/>
 - d. https://transparencia.tmb.cat/documents/525003/525719/carta+de+serveis+Bus_2021_CAT.pdf
 - e. <https://www.tmb.cat/documents/20182/94438/Dades+basiques+2022+CA-EN>
3. Coneixement de la xarxa BUS, Metro i altres transports de TMB
 - a. <https://www.tmb.cat/es/transporte-barcelona>
 - b. <https://www.tmb.cat/es/barcelona/autobuses/lineas>
 - c. <https://www.tmb.cat/es/barcelona/metro/lineas>
 - d. <https://www.tmb.cat/es/barcelona/otros-transportes-tmb>
4. Coneixement exhaustiu dels títols de transport vigents (tipologia, característiques, etc.)
 - a. [Manual de títols -> Veure en Intranet TMB – Serveis al Treballador – Eines](#)
 - b. <https://www.tmb.cat/es/tarifas-metro-bus-barcelona>
 - c. <https://www.atm.cat/sistema-tarifari-integrat>
 - d. <https://www.atm.cat/tarifaciosocial>
 - e. <https://www.atm.cat/web/ca/altres-titols>
 - f. <https://www.ambmobilitat.cat/Principales/TarifasTarifacionSocial.aspx>
5. Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície.
 - a. https://www.tmb.cat/documents/20182/48231/Reglamento+viajeros+bus_ES_acc
6. Sistema Tarifari Integrat (STI)
 - a. <https://www.atm.cat/sistema-tarifari-integrat>
7. T-Mobilitat
 - a. <https://t-mobilitat.atm.cat/>



Transports
de Barcelona, SA



8. Procediments Operatius:

a. http://tmbnet/bus/cro/crset/seguretat/control_frau_carril_bus.asp

- Directriu Intervenció a les explotacions de TMB amb garanties de tracte igualitari (D039)
- Procediment Control del Frau (P258)
- Instrucció Evacuació de busos en incidents greus (I009)
- Normativa Carril Bus Ajuntament de Barcelona



**Transports
de Barcelona, SA**



CALENDARI ESTIMAT FASES DE PROVES

1. **ANÀLISI DE CANDIDATURES**
Entre el 10 i el 17 de juny del 2022.
2. **1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.**
Entre el 15 i el 24 de juny del 2022.
3. **2ª FASE DE PROVES: avaluació i actitudinal.**
Entre el 20 de juny i l'1 de juliol del 2022.
4. **3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.**
Entre el 04 i el 08 de juliol del 2022.
5. **PUBLICACIÓ DE RESULTATS:**
Abans del 15 de juliol 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.