



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 74/24

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 3 places + 3 reserves d'Auxiliars de Control i Informació, amb categoria d'ACI, per a la Unitat d'Intervenció del Servei de Seguretat i Protecció Civil de Metro.

La **missió principal** del lloc a cobrir consisteix en realitzar tasques d'intervenció i control del passatge relatives a la possessió o no del corresponent títol de viatge (i incompliment de la Llei Ferroviària o del Reglament de Viatgers), d'informació, donant-la i orientant al passatge segons procedeix i col·laborar en tot allò que repercuteixi en una millor atenció al públic i en la millora del servei.

Processos clau de la Unitat

- Realitzar la intervenció de títols de viatge als usuaris de la Xarxa de Metro a les instal·lacions de la companyia per tal de conscienciar als usuaris, evitar el frau i fer complir la Llei Ferroviària i les Condicions i Normes generals d'utilització de FMB SA.
- Interposar, quan correspongui, les denúncies administratives a les persones infractores.
- Informar a les persones infractores de les possibilitats de pagament, així com cobrar les denúncies si aquesta és l'opció escollida per la persona infractora i realitzar la liquidació diària pertinent al centre de treball.
- Redactar informes, confeccionar i revisar denúncies relatives a la intervenció per al coneixement de la seva prefectura i tramitació de denúncies als ens oficials corresponents (DGP, Jutjats, etc.).
- Assistir als judicis derivats de les seves actuacions en la realització de les seves funcions o bé en aquells en que l'empresa els citi per necessitats testificals.
- Atenció als usuaris de la Xarxa de Metro i proporció d'informació relativa al servei, incidències, queixes, desplaçaments dins de la ciutat, etc. per tal d'atendre les necessitats dels usuaris i donar una bona imatge de l'empresa.
- Comunicar al personal dels Centres Operatius de Línia les deficiències trobades in itinere o informades pels usuaris en instal·lacions, trens i equips (ex. distribuïdores i validadores).
- Col·laborar amb el personal dels COLs tant en accions programades (actes festius, aglomeracions, etc.) com en ocasions sobrevingudes (aglomeracions degudes a avaries,



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



etc.) informant i canalitzant la mobilitat dels usuaris i en qualsevol altre tipus de tasca similar vinculada.

- Assessorar als usuaris en l'ús i funcionament dels elements de peatge per al seu coneixement i facilitar l'accés ràpid a les andanes, sempre que siguin sol·licitats pels usuaris en els seus moments de desplaçaments o d'altres causes puntuals.
- Davant de qualsevol incidència que impliqui a empleats i/o usuaris, atendre i comunicar-ho a l'àmbit pertinent dels COLs, CSPC o CCM (ex. usuaris accidentats, indisposicions, afectacions a zones de vies o circulació de trens).
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL, Qualitat i Medi Ambient que hi pugui haver en cada moment, degudament aprovats i publicats a TMB i vinculats al lloc ocupat.
- Realitzar qualsevol altra tasca que pugui indicar la seva prefectura, de la mateixa naturalesa que les anteriors i de nivell i àmbit similar.

Condicions ofertes:

- Categoria: Auxiliar Control i Informació.
- 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:

1. Ser empleat/ada de Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. amb contractació indefinida o hagin estat seleccionades en algun procés on es recollís explícitament l'opció a contractació indefinida. En tot cas, es respectarà i s'aplicarà la legislació vigent en matèria de contractació.
2. Disposar de titulació oficial, finalitzada i homologada, mínima de Batxillerat/CFG/FPI. Es valorarà disposar de CFGS/FPII i/o grau universitari (s'haurà d'acreditar al llarg del procés).
3. Disposar de fluïdesa verbal tant en català com en 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 d'intervenció o control d'accessos.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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, autocontrol i flexibilitat.
- 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:

- Responsabilitat i integritat.
- Predisposició i motivació.
- Compromís amb les persones i els objectius de l'organització.
- Intel·ligència emocional, especialment aplicada en la comunicació de proximitat.
- Gestió positiva en la resolució d'imprevistos/incidències.
- Discreció professional en el tractament de la informació (confidencialitat).

Fases del procés selectiu:

El procés constarà de les següents fases eliminatòries, 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 de coneixements teòrics i teòric-pràctics.** Realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric-pràctics (segons consta al temari annex al final d'aquest avís). 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, teòric i/o teòric-pràctic).
3. **Avaluació competencial i actitudinal.** 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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Presentació de candidatures:

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat, amb la referència del procés núm. **9987**, mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUÍ](#). En cas de tenir algun problema en la inscripció, es pot recórrer a la intranet antiga (https://intranet.tmb.cat/portal_antic.asp) a través del botó blau d'"inscripció".

Al CV hauran de constar les següents dades:

- Nom i número d'empleat/ada
- 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 **22 de setembre de 2024 inclòs**.

Per atendre les consultes sobre aquest avís podeu contactar amb la Montserrat Escudero, de la Unitat de Selecció, mitjançant el 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/registre-activitats-tractament-dades-personals>.

Proves avaluatives:

Les persones acceptades en el procés selectiu seran convocades a les proves mitjançant correu electrònic (personal i/o corporatiu) una vegada finalitzi el període de recepció de sol·licituds. Així mateix, s'adjunta el calendari previst de les proves que figura a continuació del temari.

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.

Les places seran adjudicades a les persones que presentin el major grau d'ajust al perfil del lloc, passant a exercir provisionalment les noves funcions durant un període de prova de 6 mesos de



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



desenvolupament efectiu de les funcions principals. Si aquesta prova fos favorable, seran confirmades en el càrrec. En cas contrari, tornaran a la seva categoria professional i lloc de treball de procedència.

Les places de reserva tindran una vigència de 18 mesos des de la publicació de l'avís de resolució.

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 d'Organització i
Persones

Barcelona, 12 de setembre de 2024.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Temari

- **Model Organitzatiu: Direcció General de Metro (Organigrama).**
 - Accessible des de Intranet TMB Corporatiu / Model Organitzatiu/ Model Organitzatiu Metro.
 - Canvis Organitzatius a la Direcció Xarxa Metro (Avis número 34/24).
- **Procediments d'Intervenció.**
 - (Accessible des de eines - Gestor Documental de TMB).
 - D0115 Descripció del Departament d'Intervenció.
 - P775 Procediment General d'Intervenció – glossari.
 - P776 Procediment General d'Inspecció de títols.
 - P778 Procediment general d'actuació davant infraccions (no frau) Departament d'Intervenció.
 - P779 Procediment General d'Intervenció Retirada de Títol Magnètic - Departament d'Intervenció.
 - P1050 Procediment General d'Intervenció Bloqueig de títols T-Mobilitat - Departament d'Intervenció.
 - P781 Procediment en cas de denúncia a Comissaria - Departament d'Intervenció.
 - P782 Procediment en cas d'incidències greus de seguretat - Departament d'Intervenció.
 - P783 Procediment d'inspecció de títols en estacions.
 - P784 Procés d'inspecció de títols en trens.
 - P900 Gestió i Control equips intervenció.
 - P901 Planificació del Servei.
 - P1002 Gestió de l'estrès tèrmic per als treballs d'intervenció.
 - P1003 Seguiment i mesura d'Indicadors.
 - P1018 Atenció i suport a víctimes de fets il·lícits en la Xarxa de Metro.
 - P1079 Desenvolupament del servei al Departament d'Intervenció
 - P1088 Manual de Bones Praxis Departament d'Intervenció.
 - I0329 Criteris Identificació CI i ACI en la gestió de denúncies administratives.
 - I0328 Comunicació i Gestió Incidències CSPC Departament d'Intervenció.
 - I307 Operatives als passadissos d'enllaç.
 - I308 Dispositius d'inspecció de títols en capçaleres de les andanes.
 - I309 Dispositius d'inspecció de títols als vestíbuls i sub vestíbuls.
 - I310 Funció de reconducció en dispositius d'inspecció de títols



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- **Títols de transport.**
 - <https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona>
 - <https://www.tmb.cat/ca/tarifes-metro-bus-barcelona/senzills-i-integrats>
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/com-fer-servir-t-mobilitat>
- **Bitllets i tarifes.**
 - <https://www.tmb.cat/es/tarifas-metro-bus-barcelona>
 - <https://www.tmb.cat/es/condiciones-compra-billete-metro-tarjeta-bancaria>
- **Infraccions i Al·legacions.**
 - <https://www.tmb.cat/ca/atencio-al-client/guia-usuari/infraccions-allegacions>
- **Protecció de Dades.**
 - <https://www.tmb.cat/ca/registre-activitats-tractament-dades-personals>
- **EPI s (Equip Portàtil d'Informació), CDI (Centre d'Intervenció) i altres elements tecnològics de recolzament als Agents d'Intervenció.**
 - https://intranet.tmb.cat/metro/operaciocontrol/Seguridad_Proteccio_Civil/Intervencion/Formacion/Formacion.asp
- **Llei Ferroviària i Reglament de viatgers.**
 - <https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/guia-del-usuario>
 - <https://www.tmb.cat/es/atencion-al-cliente/guia-del-usuario/normativa-uso-transporte>
- **Àmbit seguretat. Pla d'Autoprotecció i Normes d'Actuació.**
 - https://intranet.tmb.cat/metro/operaciocontrol/Seguridad_Proteccio_Civil/Nueva_intranet/Nueva_presentacion_v1.htm
- **Àmbit PRL. Normativa i Procediments, Consignes PRL. (Procediments accessibles des de eines - Gestor Documental de TMB).**
 - https://intranet.tmb.cat/metro/operaciocontrol/Seguridad_Proteccio_Civil/Intervencion/PR L/PRL.asp
 - P733 Procediment de prevenció de lesions per accident de treball relacionades amb el consum d'alcohol, drogues (substàncies psicoactives) i/o medicaments abans o durant la jornada de treball a Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A.”
 - P631 Comunicacions de risc percebut en el lloc de treball.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Calendari estimat fases de proves

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 23 i el 30 de setembre de 2024.

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

Entre el 27 de setembre i l'11 d'octubre de 2024.

3ª fase de proves: avaluació competencial i actitudinal.

Entre el 4 i el 25 d'octubre de 2024.

Publicació de resultats: abans del 15 de novembre de 2024.

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.