



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 57/21

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura d'una plaça de Responsable Anàlisi i Millora de les Operatives de Metro amb categoria de Tècnic Agregat I, adscrita al Centre Operatiu de Metro dins de la Direcció General de Metro.

La **missió principal** del lloc a cobrir serà assumir, sota la dependència del Director/a del Centre Integrador d'Operacions de Metro, la plena responsabilitat sobre el control, seguiment de l'execució, anàlisi qualitatiu i quantitatiu i millora dels processos de circulació, processos d'estació i informació a l'usuari i processos de seguretat, protecció civil i intervenció, de manera centralitzada i amb la màxima sinèrgia i coordinació entre els Centres Operatius de Línia, Centre de Control de Metro, Seguretat i Protecció Civil, Infraestructures, Material Mòbil que conformen la DXM.

Entre d'altres, **desenvoluparà les següents funcions:**

- Controlar des d'un punt de vista quantitatiu (d'assoliment d'objectius) i qualitatiu (d'implementació dels procediments i les activitats) l'execució de la circulació, els processos d'estació, l'atenció i informació a l'usuari, els processos de Seguretat i Protecció Civil i els processos d'Intervenció, de manera coordinada amb la resta d'Unitats Tècniques i Operatives de Metro.
- Gestionar i monitoritzar els diferents indicadors de prestació del servei, indicadors de qualitat tècnica i quadres de comandament integrals que recullin l'execució dels diferents processos de transport i mobilitat, processos d'estació, atenció i informació al client, seguretat i protecció civil i intervenció.
- Liderar activament els comitès d'anàlisi de resultats i millora, tals com Anàlisi d'Incidències, ABC de Circulació, ABC d'Estacions, ABC de Seguretat i d'altres que es puguin establir, tot vetllant per la síntesi dels resultats, l'establiment de les accions correctores i la coordinació de les Unitats Tècniques i Operatives de Metro pel seguiment de la implantació d'aquestes accions.
- Garantir la correcta coordinació interna amb les Unitats de l'Àrea Operativa Metro tals com Centres Operatius de Línia, Centre de Control de Metro, Manteniment i Projectes i Seguretat, Protecció Civil i Intervenció, per assegurar un coneixement transversal dels resultats obtinguts



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



en l'àmbit de la circulació, processos d'estació, atenció al client, seguretat, protecció civil i intervenció així com l'alineament respecte les accions de millora establertes relacionades amb aquests.

- Vetllar per una correcta implementació de les polítiques de qualitat ISO / UNE, sota la coordinació de la Unitat d'Auditoria i Coordinació Xarxa Metro, en les diferents Unitats de Centre Operatiu de Metro i amb impacte en els processos de circulació, estacions, atenció i informació i seguretat i protecció civil.
- Treballar coordinadament amb els Centres Operatius de Línia (COL), Centre de Control de Metro (CCM) i Unitat de Seguretat i Protecció Civil, en la fixació, unificació i estandardització de criteris operatius en matèria de circulació, estacions, atenció i informació i seguretat, protecció civil i intervenció.
- Liderar la definició i confecció dels plans d'actuació operativa associats a esdeveniments singulars o talls de servei, coordinant-se amb les diferents d'Unitats Tècniques (Projectes i Manteniment) i Operatives (Centres Operatius de Línia, Centre de Control, Atenció i Informació, Seguretat i Protecció Civil) de Metro així com altres àrees corporatives de TMB (comunicació, marketing...) o d'altres unitats implicades dintre de la organització.
- Participar en projectes tecnològics, funcionals o organitzatius que afecten al Centre de Control de Metro, Seguretat i Protecció Civil, o tenen impacte significatiu sobre la vessant operativa de la circulació, processos d'estacions, atenció i informació a l'usuari o seguretat i protecció civil i intervenció, promovent i coordinant la participació també d'altres recursos operatius de les Unitats (Supervisors, Caps de Línia, Coordinadors, Operadors...).
- Identificar necessitats de reforç formatiu envers als diferents actors implicats en l'execució del servei, dissenyar i confeccionar conjuntament amb les unitats les accions de capacitació i participar si es necessari en la implementació d'aquestes accions formatives, orientades a assegurar la millora continua dels processos fonamentals de circulació, estacions, atenció i informació, seguretat i protecció civil i intervenció.
- Coordinar, elaborar i implantar projectes i/o plans de millora interns sobre aspectes tecnològics, procedimentals, funcionals, organitzatius o de qualsevol altre índole, dins l'àmbit d'actuació del Centre Operatiu de Metro i relacionats amb processos de circulació, estacions, atenció al client, seguretat, protecció civil i intervenció, per avançar envers un servei de major qualitat i eficiència operativa, tot alineat amb l'anàlisi quantitatiu i qualitatiu dels resultats obtinguts per la unitat d'Anàlisi i Millora.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Coordinar l'elaboració dels pressupostos en base a la identificació de les necessitats operatives derivades de l'àmbit de la Circulació, Estacions, Informació i Atenció al Client, Seguretat i Protecció Civil i Intervenció.
- Assegurar la estandardització, centralització i correcta implantació dels processos d'informació de situacions operatives de circulació, estacions, seguretat i emergències cap a l'estructura.
- Realitzar un control de la consigna d'incidències de circulació i estacions en CRM, per assegurar la homogeneïtzació i qualitat de les dades traslladada als avisos, i garantir així una millor resposta del mantenidor, tot de manera coordinada amb les Unitats Operatives (Centre Operatiu de Línia, Centre de Control i Seguretat i Protecció Civil).
- Realitzar un seguiment i anàlisi de les incidències de circulació i estacions introduïdes des del punt de vista de la resposta del mantenidor, temps de resolució, patrons de concurrència i d'altres elements, identificant possibles millores i coordinant les accions amb les Unitats Tècniques (Manteniment).
- Establir criteris de resolució d'incidències per a una millor prestació del Servei dins de l'àmbit de la certificació ISO 9002.
- Dissenyar i proposar polítiques de Seguretat Ferroviària.

A més de/d':

- Assumir el ple lideratge tècnic, d'establiment de criteris diversos, i de coordinació, vers l'anàlisi de les situacions que li pugui plantejar la seva Prefectura (vinculats al seu àmbit de responsabilitat), així com en la identificació de solucions i aplicació de les mateixes; assegurant sempre l'ús dels millors i més òptims recursos per aconseguir de forma més eficaç i eficient els objectius establerts.
- Concretar, als seus col·laboradors/es, els pertinents plans d'acció i les oportunes línies de treball, per les que li hauran de donar suport, i vers les que hauran de canalitzar el desenvolupament de les seves actuacions.
- Validar que les solucions aportades pels seus/ves col·laboradors/es, i les línies de treball per les que desenvolupen les seves activitats, són plenament coherents amb les polítiques i directrius inicialment establertes, així com generadores de sinèrgies entre ells.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Analitzar els resultats obtinguts en l'execució del servei i fer propostes de millora, treballant conjuntament amb la Unitat de Anàlisi Operativa i Avaluació per la millora.
- Promoure i participar en la generació manuals formatius, procediments, normatives, exposicions i dissertacions, etc. que facilitin l'enteniment tècnic, d'allò del que n'és el responsable, i vers un tercer.
- Realitzar estudis i tasques de suport segons directrius del Director del Servei (Ex: redacció de procediments, gestió de la documentació, coordinació de temes de Seguretat i Salut, Medi Ambient, normatives, Supervisió de contractes i aprovisionaments, gestió de la qualitat, representació de la Direcció de l'Àrea, suport a les peticions de la Unitat de Cooperació Exterior,...).
- Promoure el creixement i el desenvolupament dels seus col·laboradors/es.
- Qualsevol altra tasca que li pugui ser requerida pels seus caps i que sigui d'un nivell similar.

CONDICIONS OFERTES:

- Categoria: Tècnic Agregat I.
- Jornada: completa.

Les vacants 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

- Titulació oficial finalitzada i homologada de Llicenciatura / Enginyeria / Diplomatura / Grau Universitari. Formació mínima requerida, finalitzada i homologada, de CFGS / FP II en branques tècniques.
- Experiència professional interna de més de 10 anys en lloc/s tècnics i/o operatius del mateix àmbit o similar fins a la finalització del període de recepció de candidatures; o externa de més de 5 anys en llocs equivalents.
- Disposar d'una experiència mínima de 2 anys en la gestió d'equips a Metro (FMB).



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- Coneixement avançat dels processos i procediments administratius de TMB.
- Coneixement avançat dels processos i procediments operatius de TMB en l'àmbit de la circulació, estacions, gestió d'incidències i gestió d'emergències.
- Coneixement de la normativa de circulació (Reglament de Circulació) i legislació vigent amplia i exhaustiva vinculada a l'àmbit de responsabilitat.
- Domini avançat en les eines ofimàtiques del paquet Office (Word, Excel, Power Point...), així com coneixements en SAP i resta de sistemes d'informació corporativa similars i equivalents que hi pugui haver en cada moment.

COMPETÈNCIES PERSONALS

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

- Interpersonals: orientació al client, treball en equip i comunicació.
- Eficàcia Personal: iniciativa, flexibilitat i orientació a resultats.
- Gestió d'Idees i Informació: pensament analític, coneixement de l'organització i creativitat i innovació.
- Gestió de Recursos: planificació i organització, presa de decisions i gestió de projectes.
- Lideratge: delegació eficaç, impacte i influència, desenvolupament i formació de col·laboradors i motivació i reconeixement.

Altres:

- Responsabilitat i integritat.
- Elevada motivació, predisposició i dinamisme.
- Disponibilitat horària.
- Compromís amb els objectius de l'organització.

FASES DEL CONCURS-OPOSICIÓ

El procés de selecció constarà de les següents fases, que es podrien compactar i/o canviar d'ordre per necessitats del procés:



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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 50% de la màxima puntuació possible en 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 (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. Serà escollida aquella persona amb major puntuació.

4) Avaluació psicofísica.

PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES

Les persones interessades hauran d'enviar el seu currículum vitae actualitzat i amb la referència **núm. 9734** mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#). Per tal d'evitar errors en la càrrega d'arxius, el nom del document del CV adjuntat no ha d'incloure punts.

El termini de recepció de candidatures serà fins al proper dia **10 de desembre 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 93.328.61.08 o bé al correu electrònic sromartinez@tmb.cat.

PROVES AVALUATIVES



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



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'avis.

El resultat d'aquest concurs-oposició, es publicarà a la intranet de TMB mitjançant un avis 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 i lloc de treball de procedència.

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

EL DIRECTOR XARXA
DE METRO

EL DIRECTOR DE L' ÀREA D'ORGANITZACIÓ
I PERSONES

Barcelona, 1 de Desembre de 2021



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



TEMARI PROVA TEÒRICA-PRÀCTICA

Coneixement avançat dels processos i procediments administratius de TMB.

- **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>

Coneixement avançat dels processos i procediments operatius de TMB en l'àmbit de la circulació, estacions, gestió incidències i gestió d'emergències.

- **Reglament** **circulació:** Accessible des de http://tmbnet/metro/operaciocontrol/seguridad_ferroviaria/normas/normas.asp
- **Estacions:** Coneixement de les diferents línies amb les respectives estacions, manteniment, checklist, cobertura, reforços en esdeveniments.

Domini avançat en les eines ofimàtiques del paquet Office, així com coneixements en SAP i resta de sistemes d'informació corporativa similars i equivalents que hi pugui haver en cada moment.

- **Excel:** Domini avançat de anàlisis de dades.

Àmbit de circulació / gestió d'incidències / emergències:

- Procediments específics Operació. Accessible des de les eines - Gestor Documental.

Consignes Seguretat Ferroviària / Notes tècniques / Restriccions Operatives / LEC - SAFECOM.
Accessible des de intranet Seguretat Ferroviària

Àmbit seguretat

- Pla d'Autoprotecció. Accessible des de intranet de Seguretat i Protecció Civil (https://intranet.tmb.cat/metro/operaciocontrol/Seguridad_Proteccion_Civil/Nueva_intranet/Nueva_presentacion_v1.htm)

Àmbit d'estacions

- Procediments específics d'estacions. Accessible des de les eines - Gestor Documental.



Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA



CALENDARI ESTIMAT DEL PERÍODE DE PROVES

1ª fase de proves: anàlisi de les candidatures.

Entre el 13 i el 16 de desembre de 2021.

2ª fase de proves: prova de personalitat, proves psicotècniques i prova teòrica-pràctica.

Entre el 16 i el 22 de desembre de 2021.

3ª fase de proves: assessment center i/o entrevistes.

Entre el 21 i el 24 de desembre de 2021.

4ª fase de proves: avaluació psicofísica.

Entre el 24 i el 27 de desembre de 2021.

Publicació de resultats:

Abans del 31 de desembre de 2021.

Aquest calendari pot estar subjecte a canvis, qualsevol canvi es notificaria als candidats/tes participants en el procés amb suficient antelació com per facilitar el bon funcionament del procés.