



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



A tot el personal

Avís número 54/22

Assumpte:

Convocatòria de concurs-oposició per a la cobertura de 14 places 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 procedeixi i col·laborar en tot allò que repercuteixi en una millor atenció al públic i en la millora del servei.

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

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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



- 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, 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 ofertades:

- Categoria: Auxiliar Control i Informació.
- Jornada: completa.

Les vacants que s'ofereixen tenen caràcter temporal i a temps complet, sens perjudici de l'eventual reconeixement de 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.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



2. Disposar de titulació oficial finalitzada i homologada de CFGS/FPII i/o grau universitari. Per tal de fomentar la promoció interna de les persones empleades i assegurar la cobertura de les 14 vacants, en aquest procés intern també s'admetrà una titulació oficial finalitzada i homologada de Batxillerat/CFGM/FP1. En aquests supòsits d'excepcionalitat caldrà, a més, acreditar experiència en l'àmbit de la intervenció a FMB (ex. realització de massives, interinatges, etc.). Es demanarà l'acreditació pertinent al llarg del procés de selecció.
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.

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.
- 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.
- Predisposició i motivació.
- Discreció professional en el tractament de la informació (confidencialitat).

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:



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



1. **Anàlisi de candidatures:** s'avaluarà si les persones candidates reuneixen les condicions mínimes necessàries que exigeix la cobertura dels llocs, mitjançant l'anàlisi de candidatures vers els requisits exigits.
2. **Avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics:** realització de proves psicotècniques, de personalitat i/o de coneixements teòric- pràctics segons el temari adjunt. 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 (psicotècnics i teòric-pràctic).
3. **Avaluació competencial:** 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 en les diferents competències avaluades. 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. **9787**, mitjançant l'opció d'inscripció online clicant [AQUI](#).

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 **6 de juliol 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:

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 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 de l'avís.

El resultat d'aquest concurs-oposició es publicarà a la intranet de TMB mitjançant avís amb el nom de les persones seleccionades, 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 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.

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, 27 de juny de 2022.



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



Temari prova teòric-pràctica Auxiliars de Control i Informació

- 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%2](http://tmbnet/metro/operaciocontrol/Seguridad Proteccio Civil/Intervencion/Formacion/PRL-M-022%20PRL%20Loc%20Treball.%20%20(Operació,%20Seguretat,%20Centre%2)



**Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA**



[0Operatiu%20i%20Serveis%20Suport\).pdf](#)

- Reglament de Circulació.
http://tmbnet/metro/operaciocontrol/seguridad_ferroviana/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



Ferrocarril
Metropolità
de Barcelona, SA



Calendari estimat de les fases de proves

1. ANÀLISI DE CANDIDATURES
Entre el 7 i el 12 de juliol del 2022.
2. 1ª FASE DE PROVES: avaluació aptitudinal i de coneixements teòric-pràctics.
Entre l'11 i el 22 de juliol del 2022.
3. 2ª FASE DE PROVES: avaluació psicoprofessional.
Entre el 5 i el 23 de setembre del 2022.
4. 3ª FASE DE PROVES: avaluació psicofísica.
Entre el 9 i el 27 de setembre del 2022.
5. PUBLICACIÓ DE RESULTATS:
Abans del 30 de setembre 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.