

## Habilidades y competencias

Todas las habilidades y competencias necesarias para poder opositar y el perfil profesional solicitado está bien definido en la [convocatoria de la prueba](#).

Os presentamos un resumen por áreas.

### 1. Supervisión del Servicio y Regularidad

- Seguimiento y control de la regularidad de las líneas.
  - Supervisión del servicio lanzado y de las escogidas de servicio.
  - Microajuste de la oferta según la demanda en tiempo real.
  - Actuación inmediata ante incidencias viarias y de tráfico.
  - Gestión de sustituciones, refuerzos y desviaciones para minimizar el impacto en el servicio.
- 

### 2. Inspección y Control del Fraude

- Inspección del fraude interno y externo.
  - Control del billete y de los sistemas de billetaje.
  - Gestión de acciones sobre puntos de fraude frecuente.
- 

### 3. Gestión de Recursos y Coordinación Operativa

- Seguimiento diario de la asignación de recursos humanos y flota.
  - Lanzamiento, seguimiento y cierre del servicio desde el CON.
  - Comunicación constante con otros departamentos, organismos y cuerpos de seguridad (GU, Mossos, emergencias...).
- 

### 4. Atención al Personal de Conducción

- Atención personalizada y gestión de incidencias.
  - Asesoramiento profesional: normativa, descansos, cambios, peticiones individuales.
  - Contribución a un buen clima laboral.
  - Reuniones periódicas con los equipos de conducción.
- 

### 5. Gestión de Incidencias

- Detección, atención y resolución de incidencias de servicio.
- Coordinación con asistencia móvil ante averías.

- Atención a pasajeros en casos de accidentes, conflictos, agresiones.
  - Documentación de incidentes y comunicación a áreas implicadas.
- 

## 6. Prevención y Seguridad

- Control de accidentes PPA: análisis, formación y seguimiento.
  - Apoyo al personal tras incidentes (acompañamiento a comisarías, centros médicos, etc.).
  - Vigilancia del cumplimiento normativo interno y legal.
- 

## 7. Comunicación e Información

- Supervisión de la información publicada (taulons, intranet).
  - Coordinación con los interlocutores operativos.
  - Información sobre modificaciones de servicio (desviaciones, actos populares, horarios...).
- 

## 8. Formación y Desarrollo Profesional

- Formación de nuevas incorporaciones.
  - Formación continua: normativa, herramientas (SAE, TETRA, SAP...).
  - Plan de ayuda al COP.
- 

## 9. Conducción y Polivalencia

- Conducción de autobuses si el servicio lo requiere.
  - Realización de informes operativos y de mejora.
  - Apoyo a otros CONs cuando sea necesario.
- 

**Objetivo general:** Garantizar la calidad del servicio, la seguridad, la eficiencia y el bienestar del personal de conducción, mediante una supervisión integral, proactiva y coordinada.

### Características personales:

- **Eficacia Personal:** flexibilidad, autocontrol y autodesarrollo.
  - **Interpersonales:** orientación al cliente, trabajo en equipo y comunicación.
  - **Gestión de Ideas e Información:** pensamiento analítico.
  - **Gestión de recursos:** planificación y organización, gestión de conflictos y toma de decisiones.
-

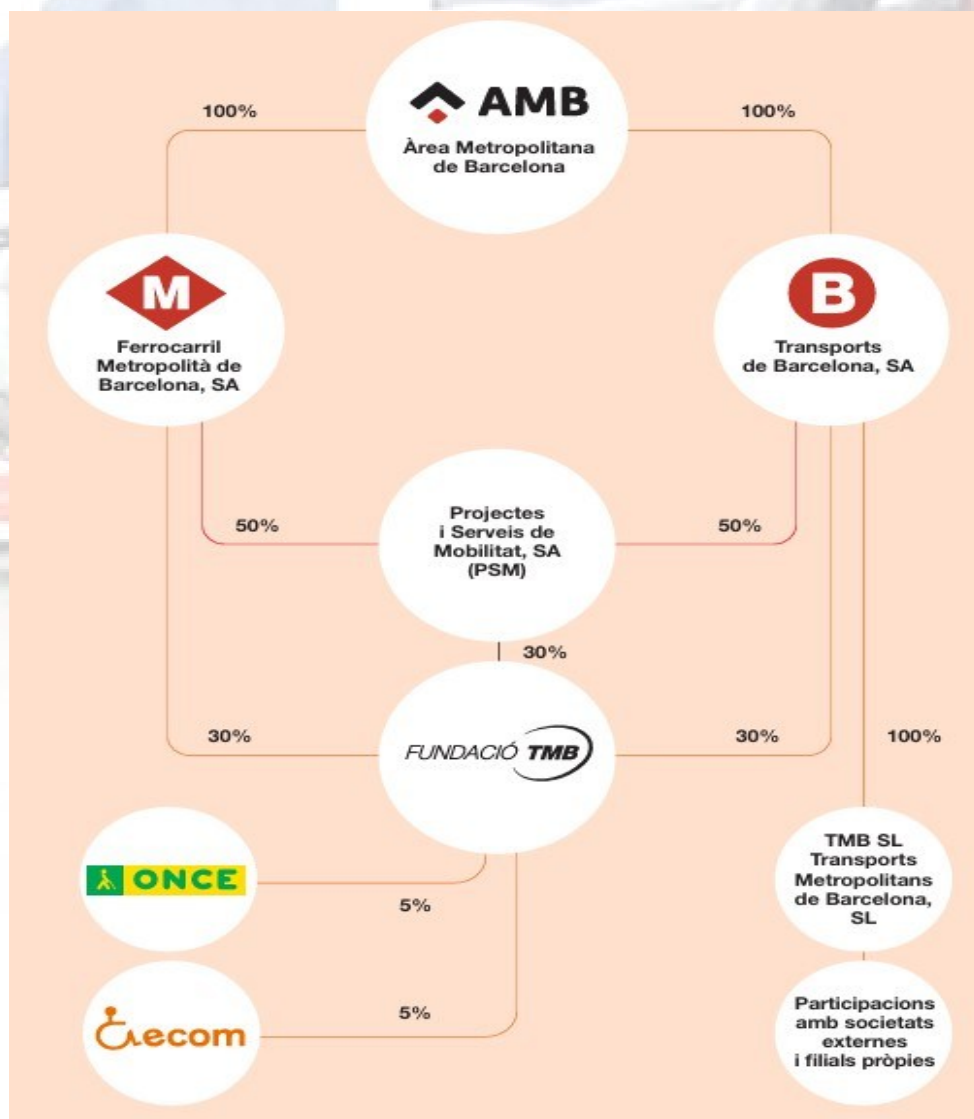
- **Liderazgo:** impacto e influencia, desarrollo y formación de colaboradores y motivación y reconocimiento.

**Otros:**

- Rapidez en la resolución de imprevistos/incidencias.
- Polivalencia y dinamismo.
- Responsabilidad e integridad.
- Predisposición y motivación.
- Capacidad de aprendizaje.
- Compromiso con las personas y objetivos de la organización.

**Organización – Funciones – Estructura de las Áreas**

De donde sale TMB:



“Projectes i Serveis de Mobilitat” se ocupa del funcionamiento y gestión del “Telefèric” así como de la gestión del BBT.

La “Fundació TMB” se ocupa del patrimonio histórico la empresa y promueve los valores del transporte público a través de actividades socio culturales.

Para la obtención de datos de la empresa nos hemos de dirigir a las [“Dades Bàsiques 2025”](#).

## **Missió, Visió i Valors**

Como información institucional;

### ● Misión

Ofrecer un transporte público **seguro, eficiente, accesible y sostenible**, mejorando la calidad de vida de la ciudadanía y contribuyendo a una ciudad **más limpia, humana y conectada**.

### ● Visión

Ser un referente en **movilidad sostenible, inteligente e inclusiva**, liderando la transformación del transporte urbano hacia un modelo **innovador, digital y respetuoso con el medio ambiente**.

### ● Valores

#### ◆ Compromiso con las personas

El usuario en el centro, con un servicio accesible, seguro y de calidad.

#### ◆ Sostenibilidad

Movilidad más limpia y eficiente para cuidar el entorno.

#### ◆ Innovación

Mejora continua y transformación digital como motor de cambio.

#### ◆ Responsabilidad social

Impulso al bienestar colectivo y a la cohesión social.

#### ◆ Profesionalidad y transparencia

Actuar con rigor, ética y claridad ante la ciudadanía.

Servicio **ambici** **Ambici** : es un de servicio de bicicletas públicas en el ámbito metropolitano de Barcelona a excepción de Barcelona, se implanta en el año 2023 promovido por la AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona).

### **AMB (Àrea Metropolitana de Barcelona)**

- Es la administración pública de la zona metropolitana de Barcelona, que incluye 36 municipios.
- Fue creada en 2011 y reemplazó a las antiguas entidades metropolitanas.

- Tiene como objetivo la gestión de servicios en el área metropolitana, como transporte, medio ambiente, y urbanismo.

### **ATM (Autoritat del Transport Metropolità)**

La ATM es un consorcio interadministrativo formado por:

- Generalitat de Catalunya
- Ayuntamiento de Barcelona
- Área Metropolitana de Barcelona

con el fin de articular la cooperación entre las administraciones públicas titulares de los servicios y de las infraestructuras de transporte público cuáles funciones son:

- Planificación de infraestructuras y servicios de la región metropolitana de Barcelona, así como de mantener relaciones con los diferentes operadores del transporte colectivo.
- Trabajar para coordinar y mejorar la financiación del sistema de transporte colectivo por parte de las administraciones.
- Ordenar las tarifas.
- Planificar el futuro marco normativo.
- Cualquier otra función relacionada con la movilidad dentro de estos ámbitos.

### **Procesos de la Empresa**

Encontramos tres tipos de procesos estratégicos:

- **Procesos Estratégicos:** son los planificados por la dirección de la empresa.
  - Plan estratégico de servicio, definir rutas, coberturas y frecuencias.
  - Relación con las entidades políticas, coordinación con distritos y ayuntamientos.
- **Procesos Clave:** son la razón de ser de la empresa.
  - Operación servicio de transporte, gestión de flota, control de frecuencias, horarios.
  - Gestión de flota y de personal de conducción, mantenimiento preventivo, control de combustibles y asignación de flota.
- **Procesos Soporte:** son los que ayudan a que los otros procesos funcionen bien.
  - Contabilidad, auditorías, nóminas...

## Procedimiento, protocolo y directriz.

Un procedimiento es una serie de pasos detallados, es operativo y técnico, está completamente enfocado a como se hace.

### [P256 – Tractament d'averias a CCB.](#)

Un protocolo es un conjunto de normas o directrices para el manejo de situaciones específicas, es más general, está enfocado a como ha de actuar, es normativo y conductual.

### [P1106 – Protocol d'assetjament sexual.](#)

Una directriz está orientada por la organización para conseguir sus objetivos, es estratégico o de alto nivel, establece logros y dirección a seguir, es la base para la creación de protocolos y procedimientos.

### [D0109 – Gestió de la Informació Centre Informació Bus \(CIB\)](#)

## Principales procedimientos y protocolos

### [P039 Asistencia Sanitaria por trastornos de salud.](#)

#### **Situación:**

Una conductora de autobuses de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) sufre un accidente de tráfico leve mientras se desplazaba en su motocicleta desde su domicilio hacia el centro de operaciones para comenzar su jornada laboral.

#### **Consecuencias del accidente:**

- Presenta un **esguince cervical leve** (latigazo cervical) y contusiones en el brazo derecho.
- El accidente es reconocido como **accidente laboral in itinere** por la mutua colaboradora con la Seguridad Social.

#### **Asistencia sanitaria recibida:**

1. **Atención de urgencia:**  
La trabajadora es atendida en una **clínica concertada por la mutua laboral**, donde se le realizan radiografías y se confirma el diagnóstico.
2. **Tratamiento médico:**
  - Reposo relativo.
  - Analgésicos y antiinflamatorios.
  - Uso temporal de collarín ortopédico.
  - Se prescriben **sesiones de fisioterapia**.
  -
3. **Baja médica y seguimiento:**

- Se tramita la **baja por accidente laboral**, con cobertura por parte de la mutua.
- La mutua realiza **controles periódicos** para valorar la evolución.
- Se promueve la **reincorporación progresiva** al trabajo una vez se recupera.

#### 4. Informe y prevención:

- El servicio de prevención de la empresa documenta el caso.

### P1103 – Procedimiento de acoso laboral en TB.

#### **Situación:**

Un **CSOP** en una cochera de TMB comienza a sufrir conductas hostiles por parte de un grupo de trabajadores a su cargo, tras haber implementado una serie de cambios que no fueron bien recibidos.

#### **Comportamientos de acoso:**

- Comentarios sarcásticos y despectivos delante de otros compañeros.
- Circulación de rumores para desacreditar su autoridad.
- Negativa reiterada a seguir instrucciones y burla abierta.
- Presión grupal para generar un clima laboral hostil hacia él.

#### **Consecuencias:**

- El CSOP empieza a experimentar **estrés elevado, ansiedad y dificultades para dormir**.
- Se ve afectada su autoridad, productividad y bienestar emocional.

#### **Medidas tomadas:**

1. **Denuncia** **formal** **interna:**  
El trabajador informa a **Recursos Humanos** y al **servicio de prevención de riesgos laborales**.
2. **Intervención** **y** **mediación:**  
Se abre una investigación interna con entrevistas y recopilación de pruebas.  
Se solicita la intervención de una **unidad psicosocial o de bienestar laboral**.
3. **Asistencia sanitaria:**
  - El trabajador es derivado a un **psicólogo laboral**.
  - Se evalúa su estado de salud mental y se emite parte médico
  - Puede solicitar una baja médica por **trastorno adaptativo o ansiedad relacionada con el entorno laboral**.

#### 4. Medidas disciplinarias y preventivas:

- La empresa toma acciones disciplinarias contra los responsables si se confirma el acoso.
- Se implementan sesiones de **formación sobre respeto y convivencia**.
- Se refuerzan los canales confidenciales para **denunciar acoso laboral**.

#### [P1106 – Protocolo de acoso sexual o por razón de sexo.](#)

##### **Situación:**

Una **mecánica** recién incorporada al área de mantenimiento de autobuses en una cochera de TMB empieza a recibir **comentarios sexistas** y un trato discriminatorio por parte de varios compañeros varones.

##### **Comportamientos de acoso:**

- Comentarios como “esto no es trabajo para mujeres” o “te falta fuerza para estar aquí”.
- Bromas de mal gusto sobre su apariencia física y su supuesta falta de capacidad técnica.
- Exclusión deliberada de tareas complejas o asignaciones importantes.
- Desprestigio ante superiores cuando comete errores mínimos.
- Circulación de chistes y memes machistas en los grupos de mensajería del equipo.

##### **Consecuencias:**

- La trabajadora comienza a sentirse **aislada, insegura y desmotivada**.
- Presenta síntomas de **estrés emocional, ansiedad y disminución del rendimiento laboral**.

##### **Medidas tomadas:**

1. **Comunicación de la situación:**  
La trabajadora denuncia el acoso a través del **canal interno de igualdad y prevención del acoso**.
2. **Actuación de la empresa:**
  - El caso es gestionado por la **Comisión de Igualdad** y el **departamento de Recursos Humanos**.
  - Se activa el **Protocolo contra el acoso por razón de sexo**, con confidencialidad y acompañamiento psicológico.

- Se inicia una investigación formal con entrevistas y análisis de pruebas.

### 3. Asistencia sanitaria:

- La trabajadora es derivada a **atención psicológica especializada**.
- Se le brinda apoyo médico en caso de afectación emocional o física.
- Puede solicitar baja médica por ansiedad o depresión si es necesario.

### 4. Medidas correctoras:

- Sanciones disciplinarias a los responsables.
- Reasignación de personal para garantizar un entorno seguro.
- Formación obligatoria en igualdad, acoso y convivencia para todo el personal del área.

## [P1107 - Protocolo de acoso por razón de orientación sexual.](#)

### **Situación:**

Un **agente de atención al usuario** que trabaja en una estación de metro gestionada por TMB ha hecho pública su **orientación homosexual**. A partir de ese momento, comienza a sufrir actitudes hostiles por parte de un compañero de turno.

### **Comportamientos de acoso:**

- Comentarios despectivos como “aquí no pintas nada” o “eso no es normal”.
- Burlas constantes sobre su forma de hablar o expresarse.
- Exclusión en pausas o reuniones informales del equipo.
- Rumores ofensivos lanzados por el compañero sobre su vida personal.
- Manipulación de turnos para perjudicarlo.

### **Consecuencias:**

- El trabajador sufre **ansiedad, insomnio y temor a acudir al trabajo**.
- Se siente humillado y socialmente aislado dentro del entorno laboral.

### **Medidas tomadas:**

1. **Denuncia interna:**  
El trabajador presenta una queja formal a través del **Protocolo de prevención y actuación frente al acoso por orientación sexual** del departamento de igualdad y diversidad de TMB.
2. **Investigación interna:**

- Se activa el protocolo con garantía de confidencialidad.
- Se recogen testimonios, pruebas y se entrevista a los implicados.

### 3. Asistencia sanitaria:

- Se deriva al trabajador a **apoyo psicológico laboral especializado**.
- Se le ofrece acompañamiento durante todo el proceso de investigación.
- Se le garantiza la posibilidad de solicitar una baja médica en caso de trastorno emocional.

### 4. Medidas correctoras:

- Sanciones disciplinarias al agresor.
- Reasignación de turnos o centros si fuera necesario para garantizar la seguridad del afectado.
- Formación obligatoria en diversidad y respeto a la orientación sexual para todo el equipo.

## [P1108 – Protocolo por la Desconexión digital de TB.](#)

### Situación:

Un **COP del área operativa de bus** recibe **mensajes de WhatsApp y correos electrónicos fuera del horario laboral**, especialmente por la noche y durante los fines de semana, por parte de su superior jerárquico. En estos mensajes se le solicita que revise informes, actualice turnos o coordine incidencias de personal para el día siguiente.

### Comportamientos que comprometen la desconexión digital:

- Envío habitual de correos y mensajes fuera del horario laboral sin urgencia real.
- Llamadas telefónicas en días festivos sin previo aviso.
- Presión indirecta para contestar “aunque esté fuera de turno”.
- Falta de planificación adecuada que justifique la necesidad de contacto fuera del horario.

### Consecuencias:

- El trabajador comienza a sufrir **estrés crónico, fatiga mental y falta de conciliación personal**.
- Siente que está “siempre de guardia”, aunque no tenga ese rol oficialmente.
- Se produce un deterioro progresivo de su salud y bienestar.

### Medidas tomadas:

1. **Comunicación a Recursos Humanos:**

El trabajador presenta una queja formal alegando **vulneración del derecho a la desconexión digital**, amparado por la Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

2. **Intervención del departamento de Prevención de Riesgos Psicosociales:**

Se abre un análisis del caso, y se constata que no hay justificación operativa para los contactos fuera de horario.

3. **Medidas correctoras:**

- Reforzamiento del **protocolo de desconexión digital** en todas las áreas.
- Formación sobre gestión del tiempo y respeto a los horarios.
- Recordatorio institucional de que solo en casos urgentes y justificados se permite la comunicación fuera del horario laboral.

4. **Apoyo al trabajador/a:**

- Se ofrece apoyo psicológico y médico en caso de afectación a la salud.
- Se vigila que no haya represalias o discriminación tras la denuncia.