

**BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE SELECCIÓ PER A L'AMPLIACIÓ DE LA BORSA ACTUAL D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT, AMB CATEGORIA PROFESSIONAL D'AGENT ATENCIÓ AL CLIENT, PER A LA XARXA DE METRO DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA (referència 10194).**

### **1. Objecte de la convocatòria:**

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció d'una borsa d'agents d'atenció al client, fins a un màxim de 200 places, amb categoria professional d'Agent Atenció al Client, per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en endavant, FMB).

Mitjançant aquesta convocatòria es pretén cobrir les necessitats temporals i indefinides, d'acord amb els criteris establerts a l'entitat, respectant les normes pressupostàries.

Aquesta borsa tindrà vigència fins que el nombre de persones disponibles que la integrin no arribi a cobrir les necessitats organitzatives o bé fins que transcorrin 3 anys de la publicació de les llistes definitives de persones seleccionades, essent la vigència màxima d'aquesta borsa de persones seleccionades de 3 anys.

### **2. Funcions del lloc de treball:**

- **Conduir i maniobrar els trens:** inclou totes les funcions que es derivin de l'atenció de la circulació als trens, l'embarcament i el desembarcament dels clients, etc. d'acord amb els estàndards de confortabilitat.
- **Oferir atenció al client:** proporcionar informació personalitzada, col·laborar en la resolució eficaç i qualitativa de possibles problemes i canalitzar les queixes i els suggeriments.
- **Verificar la funcionalitat correcta dels equips** i les instal·lacions de la xarxa, identificar amb antelació les possibles anomalies i dur a terme les actuacions de restitució.
- **Suport a la venda automàtica:** bescanviar títols de transport, assessorar els clients de les opcions més adients a les seves necessitats de mobilitat i oferir informació d'inter connectivitat de xarxes.

### 3. Requisits de participació:

Per ser admeses en el procés selectiu les persones aspirants han de complir els següents requisits:

**3.1. Nacionalitat:** tenir la nacionalitat espanyola o la dels altres estats membres de la Unió Europea o la dels estats als quals, en virtut de tractats internacionals subscrits per la Unió Europea i ratificats per Espanya, els sigui aplicable la lliure circulació de treballadors. També estan admesos el cònjuge, els descendents i els descendents del cònjuge tant dels espanyols com dels nacionals dels altres estats membres de la Unió Europea, qualsevol que sigui la nacionalitat, sempre que els cònjuges no estiguin separats de dret i els descendents siguin menors de 21 anys o majors d'aquesta edat però que visquin a càrrec dels seus progenitors.

També es podran presentar els estrangers majors d'edat no comunitaris amb residència legal i amb el corresponent permís de residència i treball a Espanya en vigor, d'acord amb els terminis i requisits establerts per la Llei Orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social.

En qualsevol cas, les persones aspirants que no tinguin la nacionalitat espanyola han d'acreditar documentalment la seva nacionalitat.

**3.2. Edat:** haver complert 18 anys i no superar l'edat establerta per a la jubilació forçosa.

**3.3. Titulació acadèmica:** estar en possessió de la titulació mínima, oficial i finalitzada de Cicle Formatiu de Grau Superior/FPII o Grau universitari/Llicenciatura/Diplomatura.

El tribunal únicament considerarà com a documentació acreditativa vàlida el títol/diploma oficial i finalitzat, i corresponent als estudis anteriorment esmentats. En cas de no disposar del títol/diploma, en Tribunal acceptarà també com a vàlids aquells documents en els quals s'especifiqui clarament la titulació acadèmica cursada i la superació efectiva de la mateixa, com és el cas del certificat de pagament de taxes d'expedició de títol o els certificats digitals oficials (ex. carpeta ciutadana).

En els casos de titulacions obtingudes a l'estranger, hauran d'estar degudament homologades i/o amb equivalència a les titulacions reconegudes a Espanya de conformitat amb el que estableix la normativa sobre aquesta matèria. El Tribunal no considerarà com a vàlids, a efectes d'acreditació, els certificats de sol·licitud d'homologació o qualsevol altre document que indiqui que la petició està en curs.

**3.4. No haver estat separat/da, mitjançant expedient disciplinari, del servei de l'Administració Pública o del Sector Públic, ni trobar-se inhabilitat/ada per a l'exercici de funcions públiques.**

Si es tracta de nacionals dels restants estats membres de la Unió Europea, o d'altres estats previstos a la base 3.1, les persones aspirants hauran d'acreditar, abans de la signatura del contracte, mitjançant la documentació pertinent o declaració jurada o promesa, en el supòsit de no ser possible la seva acreditació documental, que no es troben sotmeses a sanció disciplinària o condemna penal que impedeixi, en el seu estat, l'accés a la funció pública.

**3.5. No haver estat separat del servei per acomiadament de cap empresa del grup TMB.**

**3.6. No haver superat el període de prova i/o formació** per a la posició objecte d'aquesta convocatòria (Agent d'Atenció al Client) a Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A..

**3.7. Requisits específics per a persones amb discapacitat:** les persones que tinguin reconeguda la condició legal de discapacitat seran admeses, quan es compleixi amb la totalitat dels requisits establerts per a la present convocatòria. De manera addicional, es recomana consultar l'Annex II del present document, sobre les causes d'exclusió per manca d'aptitud psicofísica.

Les persones amb discapacitat podran sol·licitar, en el moment de presentar la seva candidatura, la petició concreta d'adaptació per a la realització de les proves establertes a la convocatòria, reflectint les necessitats específiques que tinguin per accedir al procés de selecció. En aquest cas, i als efectes de què el Tribunal pugui valorar la procedència o no de la concessió de la sol·licitud d'adaptació, la persona candidata adjuntarà el dictamen tècnic facultatiu emès per l'òrgan tècnic de qualificació del grau de discapacitat competent, acreditant de forma fefaent les discapacitats permanents que han donat lloc al grau de discapacitat reconegut.

La valoració s'inspirarà en els principis d'igualtat d'oportunitats, no discriminació, accessibilitat universal i compensació del desavantatge. L'adaptació s'atorgarà en els casos en els quals la discapacitat guardi relació directa amb la prova a realitzar, corresponent al Tribunal resoldre la procedència i concreció de l'adaptació, en funció de les circumstàncies específiques de cada prova selectiva i sempre tenint en compte l'agilitat i les despeses excessives, entre d'altres criteris.

En cas de les persones amb discapacitat que superin el procés selectiu hauran d'acreditar per mitjà del certificat d'adequació al lloc de treball emès per l'EVO laboral, si s'escau, la seva capacitat per poder exercir les funcions corresponents a la categoria i exercici professional al qual es pretén accedir. En el moment en el qual es demani la totalitat dels documents per a procedir a la

contractació, s'haurà d'aportar el mencionat informe en el termini que s'estableixi. En cas contrari s'entendrà que es renuncia a la plaça obtinguda a la borsa.

El compliment dels requisits esmentats anteriorment s'entendrà que s'ha de produir en la data de finalització del termini de presentació de sol·licituds i mantenir-se fins al moment de la formalització del contracte de treball.

#### 4. Presentació de sol·licituds, requisits i mèrits:

4.1. Les persones interessades en formar part de la present convocatòria hauran de presentar la seva sol·licitud de forma telemàtica, adjuntant tota la informació **en un mateix i ÚNIC DOCUMENT PDF**, a través del portal web de TMB, a l'apartat "Treball i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/ofertes-laborals>):

- El seu **currículum vitae** actualitzat,
- La **titulació acadèmica** exigida al requisit 3.3,
- El **Document acreditatiu de la seva identitat**,
- En el cas de les persones amb discapacitat, si fos necessari, seguir el que s'indica a l'apartat 3.7.

4.2. El termini de presentació de sol·licituds serà de 14 dies naturals comptadors a partir del següent dia laborable posterior a la publicació d'aquesta convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona (per tant, entre els dies 25 de juny i 8 de juliol de 2026, ambdós inclosos). En cas necessari, i per tal de garantir un nombre suficient de candidatures, el Tribunal pot acordar ampliar el termini establert de presentació de sol·licituds, el qual serà notificat i publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i al portal web de TMB.

4.3. La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de las bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes.

4.4. El domicili, a efectes de notificació, serà el que consti a la inscripció de participació, amb independència d'utilitzar altres sistemes de comunicació més àgils. A aquests efectes, s'utilitzarà l'adreça electrònica que figuri a la sol·licitud de participació o reclamació, si s'escau. La persona aspirant té la responsabilitat exclusiva pel que fa als errors o les inexactituds de les dades i a l'actualització de qualsevol canvi.

4.5. Les persones aspirants han de tenir una atenció continuada al portal web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>). En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran les informacions generals de la convocatòria (l·listes d'admesos i exclosos, resultats i qualsevol altre avís).

## **5. Documentació acreditativa dels requisits indicats a l'apartat 3 i que cal presentar:**

La presentació de la sol·licitud implica l'acceptació de las bases i la declaració, per part de la persona interessada, del compliment dels requisits exigits en les mateixes, tal i com s'expressa en l'apartat 4.3. de la convocatòria. Igualment, a efectes d'acreditació dels requisits exigits en l'apartat 3, les persones candidates han d'adjuntar, en la seva sol·licitud telemàtica, tota la documentació sol·licitada en l'apartat 4.1., sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es puguin demanar aclariments sobre la documentació acreditativa especificada.

## **6. Admissió de les persones aspirants:**

Un cop finalitzat el termini de recepció d'inscripcions, s'examinarà la documentació aportada i es publicarà la llista provisional de persones admeses i excloses, sent causa d'exclusió:

- No haver presentat la sol·licitud degudament complimentada en temps i forma.
- No haver presentat juntament amb la sol·licitud la documentació sol·licitada i/o que amb la documentació adjuntada no s'acrediti el compliment dels requisits exigits al punt 3.

Les persones excloses o aquelles que no apareguin en el llistat disposaran d'un termini de 2 dies hàbils a comptar de l'endemà de la data de publicació de la llista provisional de persones admeses i excloses per fer les esmenes que creguin oportunes adreçades a esmenar els defectes que s'hagin pogut produir en la llista esmentada o per aportar la documentació requerida per a la convocatòria, d'acord amb el que es preveu en els punts 3, 8.1 i 8.5 de les bases.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de persones admeses i excloses.

S'habilitarà un termini de 2 dies hàbils per a que les persones candidates que hagin presentat esmenes sobre la llista provisional de persones admeses i excloses i considerin que la seva esmena no s'ha recollit adientment a la llista definitiva de persones admeses i excloses, presentin de nou la seva esmena.

No seran objecte de revisió les sol·licituds inicials que no s'hagin complimentat en temps i forma ni aquelles que no hagin presentat amb la respectiva sol·licitud la documentació sol·licitada en anteriors requeriments ni aquelles que no hagin presentat esmena en el primer període habilitat a l'efecte.

## **7. Òrgan de selecció:**

### **7.1. Composició del Tribunal:**

L'òrgan de selecció del present procés selectiu el componen:

- El/la **Responsable de la Unitat de Selecció i Onboarding** que actuarà com a President/a.
- Un/a **Psicòleg/loca de Selecció i Onboarding**, que actuarà com a Secretari/ària.
- El/la **Director/a d'Operacions de Línia de Metro**, que actuarà com a Vocal tècnic/a, o qualsevol membre de la seva àrea que designi com a suplent.
- Un/a **Responsable de Centre Operatiu de Línia de Metro**, que actuarà com a Tècnic/a expert/a en el lloc de treball convocat.
  
- Suplents:
  - El/la Director de Persones i Selecció de TMB, com a suplent de la Presidència.
  - Un/a Psicòleg/loca de Selecció i Onboarding, com a suplent del Secretari/ària.
  - Un/a Responsable de Centre Operatiu de Línia de Metro, com a suplent de Vocal Tècnic/a.
  - Un/a Responsable de Centre Operatiu de Línia de Metro, com a suplent de Tècnic/a expert.

Igualment, el tribunal podrà acordar, si ho creu convenient, la incorporació d'assessors/es especialistes, externs o interns a l'organització, amb veu però sense vot, perquè col·laborin amb la seva especialització tècnica, en la realització i el desenvolupament d'una o diverses proves vinculades per a l'adopció dels seus acords.

**7.2. Funcionament del Tribunal:** la comissió determinarà les seves normes de funcionament i decisió. En tot cas, els membres del tribunal, així com les possibles persones en qualitat d'assessors/es especialistes, hauran d'abstenir-se d'intervenir, i ho hauran de notificar a l'autoritat convocant, quan hi concorrin circumstàncies de les que preveu l'article 23 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de Règim Jurídic del Sector Públic. En cas d'absència, els membres del tribunal poden ser substituïts per qualsevol dels suplents en funció de la seva disponibilitat.

El tribunal podrà acordar, si ho creu convenient, la incorporació d'assessors especialistes, externs o interns a l'organització, amb veu però sense vot, perquè assisteixin amb la seva especialització tècnica, en la realització i el desenvolupament d'una o diverses proves.

**7.3.** L'òrgan de selecció exclourà de la convocatòria a les persones que tinguin conductes contràries a la bona fe o orientades a desvirtuar els principis d'equitat i igualtat o altres comportaments que alterin el desenvolupament normal de la convocatòria.

En cas que hi hagi indicis raonables i fonamentats que l'actuació d'alguna persona s'ha fet emparant-se de forma fraudulenta en la Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia

dels drets de les persones LGTBI, o en qualsevol altre tipus de frau de llei (per exemple, falsedat documental en acreditar els requisits exigits a la convocatòria), l'òrgan competent pot acordar l'exclusió d'aquesta persona del procés selectiu, prèvia instrucció d'un expedient amb audiència o compareixença de la persona interessada.

Així mateix, l'òrgan de selecció ho podrà comunicar a Assessoria Jurídica de TMB per a que prengui les accions que consideri oportunes.

## **8. Desenvolupament del procés de selecció:**

**8.1. Publicacions:** les bases de la convocatòria, així com tota la informació posterior a aquesta convocatòria i relativa al procés de selecció (llistes de persones admeses i excloses, notes informatives, convocatòries a proves, resultats, llistes de persones seleccionades, períodes de reclamacions, etc.) es publicarà al portal web de Transports Metropolitans de Barcelona, a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>) de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal. Per tant, les persones aspirants han de tenir una atenció continuada al portal web de TMB per estar informades. Igualment, i amb l'objectiu de fer una major difusió de la informació relativa a les convocatòries a proves d'avaluació, es podrà, de forma complementària, notificar de les mateixes a les persones candidates mitjançant el correu electrònic facilitat en la seva inscripció, de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

**8.2. Inici del procés d'avaluació:** les persones aspirants seran notificades i convocades a les proves d'avaluació mitjançant el portal web de TMB a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/treball-i-practiques/estat-processos-seleccio>) i en crida única. Igualment, i amb l'objectiu de fer una major difusió de la informació relativa a les convocatòries a proves d'avaluació, es podrà, de forma complementària i a discreció del Tribunal, notificar de les mateixes a les persones candidates mitjançant el correu electrònic facilitat en la seva inscripció, de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

**8.3. Realització del procés d'avaluació:** donat que les proves del procés són en crida única, les persones candidates que no compareguin seran excloses de la prova i conseqüentment de la selecció. Les persones candidates que compareguin tard a l'hora de convocatòria de les proves, i especialment si aquestes ja han començat, perdran el dret a la realització de les proves i quedaran excloses del procés de selecció. Així mateix, les persones que abandonin les proves en el transcurs de les mateixes i sense haver-les finalitzat, quedaran excloses del procés de selecció. A efectes d'identificació, les persones aspirants hauran de comparèixer a cada prova amb el seu document d'identitat original i en vigor.

Dins del recinte de les proves quedarà totalment prohibit l'ús de qualsevol element o dispositiu amb capacitat per transmetre dades i captar imatges i/o sons (telèfon mòbil, calculadora, tauleta, rellotge intel·ligent, llibre electrònic, gravadora, etc.), sota l'avertiment de què, en cas de detectar-se a l'aula l'ús de qualsevol tipus d'aquests elements, la persona candidata serà sancionada amb l'expulsió i abandonament de la prova, perdent el dret a continuar en el procés de selecció.

Igualment, serà obligatori comparèixer a les proves amb el material d'escriptura propi que es detalla: bolígraf de tinta blava, llapis i goma d'esborrar.

Al llarg de totes les proves del procés, es consultarà amb les persones organitzadores de les proves, en cas de què les persones candidates necessitin quelcom de la seva bossa o motxilla.

En cap cas es podrà accedir a les diferents fases de proves amb vehicles de mobilitat personal ni amb objectes ni actituds que puguin posar en risc a les persones presents.

**8.4. Modificació, anul·lació total o parcial del procés:** es podrà deixar sense efecte aquesta convocatòria i/o anul·lar tot, o part, del procés, quan existeixin causes degudament justificades. Igualment, per raons organitzatives degudament acreditades, es podrà ampliar o disminuir el nombre de places inicialment establert.

**8.5. Reclamacions i esmenes:** les persones aspirants podran presentar reclamació de les llistes de resultats provisionals i a les llistes d'admesos i exclosos tal i com s'especifica en el punt 6 de les bases en el termini de 2 dies hàbils següents a la data de publicació de la llista. Amb aquests efectes, hauran de dirigir-se per correu electrònic a [selecciometro@tmb.cat](mailto:selecciometro@tmb.cat), identificant-se amb el seu nom i cognoms, dades de contacte i especificant el motiu de reclamació, així com adjuntant els documents que per tal efecte siguin necessaris.

## **9. Sistema d'avaluació:**

El sistema d'avaluació que es durà a terme en el procés de selecció es regirà per un sistema d'oposició, especificat a continuació, en el qual participaran totes aquelles persones que compleixin tots els requisits mínims de participació (punt 3 de les bases).

Les proves seran realitzades pel Tribunal, el qual pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i/o logístic de personal de l'organització, degudament qualificat, així com d'una empresa externa especialitzada. Tots els exercicis es realitzaran en crida única, són de caràcter obligatori i tots es puntuaran de forma separada.

El resultat final de l'avaluació de les persones participants serà la puntuació obtinguda a la fase 2 (avaluació competencial), sempre i quan s'hagi obtingut la puntuació mínima

requerida per superar la prova i, per tant, s'hagi superat la fase corresponent. En cas d'empat, se seguiran els criteris de desempat esmentats en les presents bases (punt 9.3).

El procés està compost de dues fases de proves, per tal de determinar l'adequació de les persones convocades respecte als requeriments i a l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat. Les fases consistiran en:

### **9.1. Fase 1. Prova d'avaluació psicotècnica i de personalitat:**

La prova previsiblement es durà a terme el proper 25/11/2026.

La prova consistirà en la realització d'una bateria de tests aptitudinals i de personalitat adequats al perfil requerit. Aquesta prova avaluarà les característiques personals i professionals requerides per al desenvolupament de les funcions descrites al punt 2 d'aquestes bases.

La prova la realitzarà el Tribunal i pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i logístic d'una empresa externa especialitzada.

La prova psicotècnica serà tipus test, on les respostes correctes sumaran un punt, les incorrectes restaran 0,33 punts i les respostes que no s'hagin respost no puntuaran negativament. La prova psicotècnica es qualificarà sobre un màxim de 10 punts, i sent declarades aptes aquelles persones que hagin obtingut un mínim de 5 de puntuació en la mateixa.

El resultat de la prova de personalitat serà d'apte/no apte. Abans de la realització de la primera fase, el Tribunal es reunirà i acordarà quina serà la nota per qualificar com a apte/no apte la prova de personalitat.

En aquesta fase, les persones candidates seran ordenades segons la nota obtinguda a la prova psicotècnica, de major a menor, i passaran a la següent fase sempre i quan hagin estat declarades aptes a la prova de personalitat i hagin obtingut un mínim de 5 en la puntuació de la prova psicotècnica.

Les 700 persones candidates amb més puntuació passaran a la fase següent. En cas d'empat en la puntuació de tall de les 700 persones candidates amb més puntuació, s'examinarà a la fase 2 a totes les persones que tinguin empat en la nota de la fase 1. Si durant l'execució de les proves de la fase 2, i segons necessitats del procés selectiu, es requerís avaluar a més persones candidates per garantir la cobertura de la totalitat de les places convocades, es podria augmentar aquesta xifra inicial de 700 persones i convocar a més persones candidates a la fase 2, en blocs de 8 persones o múltiples de 8. Aquesta crida es faria sempre seguint l'ordre de puntuació obtinguda a la fase 1 de major a menor, sempre respectant els empats en les notes de tall.

Un cop finalitzada la fase 1 de proves, el tribunal qualificador confeccionarà la llista provisional de resultats, sobre la qual, les persones candidates disposaran d'un termini de 2 dies hàbils a comptar de l'endemà de la data de publicació de

la llista per fer les esmenes que creguin oportunes.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de resultats de la fase 1 de proves.

#### **9.1.1. Fase 2. Prova d'avaluació competencial:**

Les persones candidates convocades a aquesta segona fase realitzaran una prova semiestructurada per tal de determinar l'adequació de les persones participants respecte als requeriments i l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat.

La prova estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials que consten a l'annex 1, mitjançant el plantejament de preguntes obertes i/o supòsits relacionats amb la pràctica laboral. Per a la valoració d'aquesta prova es tindran en compte les conductes manifestades durant la mateixa per a cadascuna de les 5 competències professionals descrites.

La prova serà realitzada en català i castellà, per tal d'avaluar la competència lingüística de la persona aspirant en ambdues llengües. La competència comunicativa implicarà la superació de la comprensió i l'expressió en català i en castellà. Aquesta competència comunicativa en català i castellà es valorarà com a apte/a o no apte/a.

Addicionalment, i de manera complementària, es pot explorar també la competència lingüística en altres llengües estrangeres.

Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les 5 competències que es detallen a l'annex 1. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 10 punts en el conjunt de la prova, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació igual o superior a 2 punts en cadascuna de les competències descrites. En cas contrari es declararà la persona com a no apte/a.

Les persones que superin aquesta fase d'avaluació competencial seran ordenades per puntuació de major a menor, el que marcarà la seva ordenació en la selecció.

Si, com a resultat de la prova, el número de persones candidates que superin aquesta fase no arribés a 200, es realitzaran més proves d'avaluació competencial a persones que en la fase 1 no hagin estat entre les primeres 700 avaluades, de manera ordenada per puntuació i en blocs de 8 persones o múltiples de 8, fins que s'arribi al número de persones seleccionades requerit en aquesta oposició.

Un cop finalitzada la fase 2 de proves, el tribunal qualificador confeccionarà la llista provisional de resultats, sobre la qual, les persones candidates disposaran d'un termini de 2 dies hàbils a comptar de l'endemà de la data de publicació de la llista per fer les esmenes que creguin oportunes.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de resultats de la fase 2 de proves.

### **9.3. Criteris de desempat**

En el cas de tenir dos o més aspirants amb un empat en la puntuació final, se seguiran els següents criteris de desempat per ordre:

- Nota obtinguda a la fase 2 de proves (avaluació competencial).
- Nota obtinguda a la fase 1 de proves (avaluació psicotècnica).
- En cas de persistir l'empat, es prioritzarà la incorporació de dones (d'acord amb el Pla d'Igualtat d'FMB).

Un cop aplicats els criteris de desempat anteriors, i en els casos en què persisteixi empat entre dos o més persones candidates, s'establirà l'ordre de prelación en funció del número de DNI o document d'identificació de la persona candidata i de forma ascendent.

## **10. Resolució del procés de selecció:**

Un cop finalitzada cadascuna de les fases es publicarà la llista provisional amb els resultats i l'ordre de puntuació i es concedirà un termini de 2 dies hàbils per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva dels resultats de la fase pertinent.

Un cop finalitzades totes les proves d'avaluació, es publicarà la llista amb les persones seleccionades. De no existir cap persona aspirant que compleixi amb els requisits de participació i/o que no superi les proves d'avaluació, el procediment de selecció es declararà desert.

## **11. Sistema de contractació:**

### **11.1. Prova psicofísica:**

Totes les persones declarades seleccionades, ordenades d'acord amb els criteris descrits anteriorment, abans de ser contractades, hauran de passar de manera obligatòria una prova psicofísica per ratificar la seva adequació psicofísica als requeriments del lloc de treball convocat (veure annex II, Causes d'exclusió per manca d'aptitud psicofísica Agents Atenció al Client).

La prova, que consistirà en una avaluació mèdica per a la comprovació de les condicions psicofísiques necessàries per complir les exigències pròpies del lloc de treball, serà en crida única i tindrà caràcter eliminadori essent qualificada com a apte/a o no apte/a, i restant excloses de la borsa les persones que no es presentin a la prova o que no la superin. Únicament pel cas de declaració de no aptitud temporal s'acceptaria una superació condicionada del procés per tal de continuar a la borsa, malgrat no es pugui accedir a la primera crida si l'apte

mèdic no es pot obtenir amb l'antioritat necessària. No es computarà una no aptitud temporal com a renúncia ni com a primera crida rebutjada. En cas de no superar de manera inequívoca la revisió mèdica per segona vegada, es consideraria a la persona com exclosa de la borsa.

En el cas de les persones que el dia de la prova psicofísica estiguin embarassades, podran sol·licitar als membres del Tribunal Qualificador l'ajornament de la realització de la prova psicofísica a través del correu electrònic [selecciometro@tmb.cat](mailto:selecciometro@tmb.cat) (adjuntant l'acreditació mèdica pertinent).

En el cas de les persones que el dia de la prova psicofísica no hagin complert les disset setmanes des del part, podran sol·licitar als membres del Tribunal Qualificador l'ajornament de la realització de la prova psicofísica a través del correu electrònic [selecciometro@tmb.cat](mailto:selecciometro@tmb.cat) (adjuntant l'acreditació mèdica pertinent).

En ambdós casos, les dones que ajornin la prova psicofísica pels motius descrits anteriorment, mantindran el seu lloc en la selecció, sense comptabilitzar com a renúncia ni com a primera crida l'esmentat ajornament. En qualsevol cas, hauran de superar la prova psicofísica en la següent crida per tal de poder-se incorporar efectivament, com qualsevol altra persona seleccionada.

#### **11.2. Documentació per a la contractació:**

Les persones que hagin estat seleccionades i hagin superat la prova psicofísica hauran de presentar a la Unitat de Contractació i Vida Laboral la documentació original i en vigor dels requisits acreditats i pertinents per a la seva contractació, en el termini i forma que li siguin comunicats, si l'empresa no disposa ja d'aquesta documentació, així com qualsevol altra documentació necessària per a formalitzar la seva contractació.

Si la persona no disposa i/o no presenta els documents sol·licitats en el temps i forma que li siguin requerits, no es formalitzarà el contracte. En aquest cas, perdrà la seva condició de personal de borsa.

#### **11.3. Ordenació per a la contractació i contractació efectiva:**

L'ordenació per a la contractació de les persones seleccionades es realitzarà segons l'ordre de puntuació obtinguda, de major a menor, i, en els casos d'empat, s'ajustarà segons l'ordre de criteri establert al punt 9.3. Les persones integrants de la borsa podran ser contractades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. segons necessitats de l'empresa. Per tant, la pertinença a aquesta borsa no genera cap dret de contractació, sinó únicament l'expectativa de crida segons l'ordre establert a la mateixa, amb l'objecte de ser contractada segons les necessitats (actuals i/o de futur) de servei de l'empresa i sempre segons els límits a la contractació legalment establerts i dins del període de vigència establert a la llista.

En el cas que una persona seleccionada no doni resposta en un termini de 2 dies hàbils comptadors a partir del moment en el qual se li fa l'oferta o bé no accepti i/o renunciï, en primera crida, a l'oferta que se li realitzi per tal de cobrir una plaça temporal o indefinida en el moment de la seva contractació, mantindrà la seva condició de persona seleccionada en la present borsa del procés ref.10194 i passarà al final de la llista de persones seleccionades en l'ordenació per a la contractació. En el cas que la persona no doni resposta en un termini de 2 dies hàbils comptadors a partir del moment en el qual se li fa l'oferta o bé no accepti i/o renunciï, en segona crida, a cobrir una plaça temporal o indefinida en el moment de la seva contractació, perdrà la seva condició de personal de borsa.

En tot cas, l'acceptació o renúncia en primera o segona crida s'haurà de dur a terme sempre de forma expressa i per escrit dins del termini de 2 dies hàbils abans indicat. Així mateix, en el cas que la persona seleccionada renunciï en primera o en segona crida ja sigui expressament o tàcitament, per acció o omissió en el moment de l'acte d'acceptació, de realització de la pertinent prova de salut o de qualsevol altra actuació preceptiva i necessària per a la seva contractació, perdrà la seva condició de personal de borsa.

#### **11.4. Curs de formació:**

D'acord amb la puntuació obtinguda en el procés de selecció i de l'ordenació resultant, s'anirà contractant en funció de les necessitats de l'empresa.

Després de l'acceptació de l'oferta es convocarà al curs formatiu en crida única, restant excloses de la borsa les persones que no es presentin i/o no realitzin el curs de formació. La persona contractada haurà de cursar íntegrament i superar obligatòriament un procés de formació de caràcter eliminatori d'aproximadament un mes i mig.

Durant aquest procés formatiu s'haurà de superar l'examen que habilita per poder exercir el lloc de treball (Examen Reglament Circulació FMB). En cas de no superar l'examen es tindrà dret a un nou intent d'examen abans de 14 dies.

La no superació del curs i/o de l'examen constituirà causa de resolució del contracte en ser necessària tant la formació com la superació de l'examen de Reglament requisits per poder exercir l'activitat objecte del contracte. En cas de no superar el curs i/o l'examen de reglament, es considerarà a la persona exclosa de la borsa.

## **12. Període de prova**

Després de la contractació inicial, les persones empleades hauran de superar el període de prova establert segons el tipus de contracte, excepte per a les persones que anteriorment hagin ocupat un lloc de treball de la mateixa categoria i activitat havent superat el període de prova satisfactòriament.

### **13. Protecció de dades de caràcter personal i política d'igualtat:**

S'informa a les persones aspirants que l'empresa Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. realitzarà el tractament de les dades de caràcter personal facilitades mitjançant la inscripció, així com el de totes aquelles dades que es derivin de la documentació aportada o que es recullin al llarg del procés selectiu, en base a la política de protecció de dades de Transports Metropolitans de Barcelona i amb l'única finalitat de dur a terme la selecció de personal per als llocs de treball esmentats a l'apartat 2 de les bases de la convocatòria. Aquest tractament és necessari per a l'execució d'un contracte en què la persona interessada és part o per a l'aplicació a petició d'aquesta de mesures contractuals (art. 6.1.b RGPD).

Es poden 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](mailto: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>.

Amb la formalització i presentació de la sol·licitud, l'aspirant autoritza el tractament de les dades personals que són necessàries per prendre part en la convocatòria i per la resta de tramitació del procés selectiu, d'acord amb la legislació vigent. A més, accepta la cessió a tercers que puguin participar al procés selectiu com a col·laboradors o assessors externs del Tribunal qualificador sempre i quan siguin necessari per la realització de proves selectives, i limitat a aquelles dades que siguin estrictament necessàries pel correcte i adequat desenvolupament de les proves.

Així mateix, Transports Metropolitans de Barcelona publicarà a la seva web les llistes de les persones aspirants admeses, excloses i de les persones seleccionades, identificades únicament amb els dígits del seu document d'identitat que ocupin les posicions quarta, cinquena, sisena i setena, de tal forma que la persona pot consultar l'estat de la seva candidatura al llarg del procés de selecció. En el cas de coincidència en els dígits entre dues o més persones candidates, s'ampliarà aquesta selecció de quatre dígits fins que la publicació dels mateixos sigui unívoca en la identificació de les persones candidates.

TMB està fermament compromesa amb la igualtat de tracte i d'oportunitats per a totes les persones, assegurant l'absència de discriminació per motius de gènere, orientació sexual, identitat i expressió de gènere, edat, origen, religió, o qualsevol altra circumstància personal o social. Es fomenta un entorn laboral inclusiu, segur i respectuós, on es garanteixi la dignitat, la diversitat i la convivència positiva entre totes les persones.

Barcelona, 22 de juny de 2026.

La Directora de l'Àrea per a les Persones de TMB

Sra. Inés Nazaret González Rosa

## ANNEX I. PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER A LA CONVOCATÒRIA 10194 BORSA D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT.

- **Comunicació:** capacitat per escoltar empàtica i activament i transmetre un missatge de manera clara, concisa, entenedora i assertiva, emprant un llenguatge d'acord amb la situació i la persona destinatària, tant en l'atenció al client com en la interrelació dins de l'empresa.
- **Identificació i resolució de problemes:** capacitat per a identificar, canalitzar les necessitats i peticions dels clients, així com tenir iniciativa en resoldre aquelles situacions que ho requereixin degut a la seva naturalesa (per tipologia, urgència temporal, etc.). Orientació cap a la millora constant.
- **Autocontrol i estabilitat emocional:** capacitat per a controlar les reaccions emocionals i conductuals i mantenir un rol professional adequat davant de situacions de pressió ambiental o estrès.
- **Flexibilitat:** capacitat per adaptar-se i treballar davant situacions diverses i canviant i amb diferents persones. Entendre i valorar diferents punts de vista, sent capaç d'adaptar el propi enfoc i les accions resultants quan la situació així ho requereixi.
- **Ajust a l'organització:** capacitat per conèixer i comprendre les característiques específiques de l'entorn de treball i actuar d'acord amb els principis que regeixen la seva actuació, assumint la missió i els valors de la institució com a propis, garantint la motivació, la disponibilitat i la identificació amb l'organització. Manifestar una actitud o predisposició positiva per desenvolupar la tasca professional en aquest entorn.

## **ANNEX II – CAUSES D'EXCLUSIÓ PER MANCA D'APTITUD PSICOFÍSICA CONVOCATÒRIA 10194 BORSA D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT.**

### **SOMATOMETRIA I CONSTITUCIÓ**

#### **No s'admeten:**

- Talla inferior a 155 cm i superior a 190 cm.
- Obesitat amb índex de massa corporal igual o superior a 35.

### **REQUISITS GENERALS**

- No s'haurà de patir cap malaltia ni prendre medicació, drogues ni substàncies que puguin provocar els següents efectes:
  - Pèrdua sobtada de consciència
  - Disminució de l'atenció o concentració
  - Incapacitat sobtada pel maneig dels comandaments del tren
  - Pèrdua d'equilibri o coordinació
  - Limitació significativa de la mobilitat

### **ÒRGAN DE LA VISIÓ I SENTIT DE LA VISTA**

- Agudes visual llunyana, amb o sense correcció: 1, amb un mínim de 0,5 a l'ull de menor visió.
- Lents de contacte correctores màximes permeses: Hipermetropia (+5 diòptries) Miopia (- 8 diòptries). S'autoritzaran excepcions en casos especials i després de dictamen de l'oftalmòleg/òloga. La decisió última correspondrà al personal mèdic que realitzi el reconeixement psicofísic.
- Visió pròxima i intermèdia: suficient, amb o sense correcció.
- S'autoritzen les lents de contacte i les ulleres sempre que siguin sotmeses al control periòdic d'un especialista.
- Visió de colors normal: utilització d'una prova reconeguda, com la d'Ishihara, complementada amb una altra prova reconeguda, en cas necessari.
- Camp de visió: complet.
- Visió pels dos ulls: efectiva.
- Visió binocular: efectiva.
- Reconeixement de senyals dels colors: la prova haurà de basar-se en el reconeixement de colors pers separat i no de diferències relatives.
- Sensibilitat al contrast: bona.
- Absència de malalties degeneratives de l'ull.
- No es permetran implants oculars, queratotomies i queratectomies a condició que siguin objecte de reconeixement a intervals anuals o segons la periodicitat decidida pel personal mèdic.
- Capacitat de resistència a l'enlluernament ni alteracions de la visió mesòpica.
- No estan autoritzades les lents de contacte de color ni les lents fotocromàtiques. S'autoritzen les lents amb filtre UV.
- Integritat dels ulls i annexes.

- Després d'implants oculars o cirurgia refractiva han de passar 6 mesos per tornar a fer l'avaluació i es podrà accedir al lloc de treball però, sempre amb un informe favorable de l'oftalmòleg/òloga.

## **ÒRGAN DE L'AUDICIÓ I SENTIT DE L'EQUILIBRI**

### **Requisits:**

- Audició suficient, confirmada per un audiograma, això és: audició suficient per a mantenir una conversa telefònica i ser capaç de sentir tonalitats d'alerta i missatges de ràdio.
  - En cas d'existir, la pèrdua auditiva no haurà de ser superior a 40 dB a 500 i 1000 Hz, en cadascuna de les oïdes.
  - En cas d'existir, la pèrdua auditiva no haurà de ser superior a 45 dB a 2000 Hz per a l'oïda de pitjor conducció aèria.
  - En cas d'existir pèrdua als 4000 Hz, no es permetrà sobrepassar els 60 dB HL a cap de les oïdes. Només es permetrà arribar als 70 dB HL a l'oïda amb pitjor audició quan a l'altra oïda no se superin els 50 dB HL.
  - No patir alteracions cròniques de la parla que dificultin la comunicació verbal prou potent i clara.
  - No patir cap anomalia del sistema vestibular. No han d'existir alteracions de l'equilibri (vertígens, inestabilitat, mareig, desmai) permanents, evolutives o intenses, ja siguin d'origen otològic o d'un altre tipus.
  - En casos especials, està permès l'ús de pròtesis auditives.
- 
- No patir malaltia mental. No s'haurà de tenir diagnòstic clínic de qualsevol malaltia o incapacitat psiquiàtrica o afecció, aguda o crònica, congènita o adquirida, que pugui interferir amb l'exercici segur de les atribucions corresponents a la tasca de conducció.
  - No patir malaltia alcohòlica crònica.

## **TOXICOLOGIA**

- No presentar indicis analítics de consum de drogues d'abús.
- No estar sota tractament amb substàncies psicoactives que puguin alterar el nivell de consciència, la capacitat de concentració, de vigilància, el comportament, l'equilibri, la coordinació o la mobilitat.

## **SISTEMA LOCOMOTOR**

- Estat anatòmic i funcional del sistema locomotor que permeti la realització correcta de les tasques del lloc de treball.

### **No s'admeten:**

- Anomalies, malformacions, amputacions, malalties o seqüeles residuals de qualsevol tipus que ocasionin una disminució global de la funció de grans articulacions de l'extremitat superior (canell, colze i espatlla).
- Anomalies, malformacions, amputacions, malalties o seqüeles residuals de qualsevol tipus que ocasionin una disminució global de la funció de grans articulacions de l'extremitat inferior (pelvis, genoll i turmell) que no permetin la deambulació constant, pujar i baixar escales de manera repetitiva, ascens i descens utilitzant escales o similars a o caminar amb normalitat per terrenys accidentats.
- Qualsevol altra malaltia del sistema locomotor aguda o crònica que suposi un risc per a la seguretat de la persona AAC i/o la de terceres persones.

## **SISTEMA CARDIOVASCULAR**

- No patir cardiopaties ni vasculopaties descompensades ni miocardiopaties isquèmiques en qualsevol de les seves formes. En tot cas, qualsevol afecció que pugui interferir en l'exercici segur de les tasques de conducció, haurà d'aportar informe d'un especialista en cardiologia.
- No patir alteracions del ritme cardíac simptomàtiques. En el cas de qualsevol afecció que pugui interferir en l'exercici segur de les tasques de conducció, s'haurà d'aportar un informe d'un especialista en cardiologia.
- No tenir tensió arterial amb xifra diastòlica igual o superior a 100 mm de Hg i/o sistòlica superior a 160 mm de Hg.
- No patir trombosi, embòlies ni trastorns isquèmics perifèrics grau II o superior de Fontaine.
- No és permès l'ús de marcapassos, ni cardioversors implantats.

## **SISTEMA RESPIRATORI**

### **No s'admeten:**

- No patir malaltia obstructiva crònica mal controlada.
- No han d'existir trastorns pulmonars, pleurals, diafragmàtics o mediastínics que determinin incapacitat funcional, valorant-se el trastorn i l'evolució de la malaltia, tenint especialment en compte l'existència o possibilitat d'aparició de crisi de dispnea paroxística, dolor toràcic intens o altres alteracions que puguin influir en l'exercici segur de les tasques de conducció.
- No patir apnea de la son no controlada adequadament. Caldrà aportar informe favorable de personal mèdic especialista que acrediti que l'afecció no interfereix en l'exercici segur de les tasques de conducció.

## **SISTEMA ENDOCRÍ I METABÒLIC**

- No patir diabetis insulíndependent, ni diabetis tipus II amb afectació sistèmica mal controlada.

- No ha d'existir diabetis tipus II que cursi amb inestabilitat metabòlica que requereixi d'assistència hospitalària.
- Les persones afectades de diabetis tipus II que requereixin de tractament farmacològic hauran d'aportar l'informe de l'especialista en endocrinologia, en el qual consti el control adequat de la malaltia i l'absència d'hipoglucèmies amb el tractament prescrit.

## SISTEMA NERVIÓS

- No patir afeccions que cursin amb atacs convulsius, tremolors, incoordinació de moviments, trastorns de la marxa, pèrdues brusques de coneixement o alteracions del nivell de consciència.
- Les persones afectades d'atacs isquèmics transitoris hauran d'aportar informe favorable de l'especialista en neurologia en el qual es faci constar l'absència de seqüeles neurològiques.
- No han d'existir accidents isquèmics recurrents.
- No patir epilèpsia en cap de les seves formes.
- No han d'existir alteracions de l'equilibri (vertígens, inestabilitat, marejos, desmais permanents...) evolutives o intenses, ja siguin d'origen otològic o d'un altre tipus.

## APTITUD PERCEPTIU MOTORA:

### No s'admeten:

- Alteracions en l'estimació del moviment.
- Trastorns de la Coordinació visuomotora.
- Modificació del temps de reaccions múltiples.
- Intel·ligència pràctica alterada.

### La valoració de totes les alteracions referides es durà a terme sota criteri mèdic específic.

Si durant l'examen de salut es detecta qualsevol alteració dels paràmetres analítics o d'altres proves complementàries que puguin fer sospitar la presència d'alguna alteració no diagnosticada o la presència d'una malaltia, encara que estigui sota tractament i el pronòstic sigui favorable, **les persones aspirants seran considerades com no aptes temporals** fins que finalitzi el procés morbós o fins que es normalitzin els paràmetres alterats.

Tanmateix les persones aspirants que estiguin de baixa mèdica en el moment de la prova mèdica, o en situació assimilada a aquesta, en recuperació d'un procés clínic, seran considerades com a **no aptes temporals** fins l'alta mèdica

### Referències:

- **Llei Ferroviària 4/2006**, de 31 de març DOGC.
- **Orden FOM/679/2015**, de 5 de noviembre, por la que se modifica la Orden FOM/2872/2010, de 5 de noviembre, por la que se determinan las condiciones para la obtención de los títulos habilitantes que permiten el ejercicio de las funciones del personal ferroviario relacionadas con la seguridad en la circulación, así como el régimen de los centros homologados de formación y de los de los de valoración de su aptitud psicofísica.
- **Norma internacional UIC651:2002**. Ergonomía de las cabinas de conducción en locomotoras, automotores, trenes automotores de largo recorrido y remolques con cabinas de conducción.
- **UIMC Railway Medical Guidelines** for Medical fitness of railway personnel in safety critical functions. UIC October 2019.