

**BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE CONCURS DE MÈRITS PER A LA COBERTURA D'1 PLAÇA D'ATENCIÓ CLIENT AL FUNICULAR, AMB CATEGORIA PROFESSIONAL ATENCIÓ CLIENT AL FUNICULAR, PER TREBALLAR A FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA (referència 058-M-2023) (referència interna 9902)**

**1. Objecte de la convocatòria:**

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un concurs de mèrits per a la cobertura, amb caràcter indefinit, d'1 plaça d'Atenció Client al Funicular, amb categoria professional Atenció Client al Funicular, per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona (en endavant, FMB).

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

La missió principal del lloc de treball és garantir l'atenció personalitzada, informació, resolució d'incidències, resolució i/o translació de queixes i/o suggeriments derivades de la prestació del servei ofert o relatives a l'estat i manteniment d'equips i instal·lacions.

En relació a les instal·lacions:

- Assumir la responsabilitat integral sobre les instal·lacions, equips i elements inherents tant a l'estació com als trens.
- Supervisar equips, mobiliari i elements de les estacions.
- Comprovar la neteja, funcionament i conservació dels elements, equips i maquinària instal·lats.
- Comprovar i realitzar les accions encaminades a restaurar el funcionament normal, definides per a cada equip o que li siguin transmeses pel seu superior jeràrquic.
- Traslladar la incidència, en cas d'anomalies que no pugui solucionar, a través dels procediments establerts.
- Obrir i/o tancar les instal·lacions.
- Donar informació i realitzar l'atenció telefònica (personal intern i client extern).
- Atendre al client per queixes i reclamacions.

En relació a la venda:

- Vendre, manualment, títols de transport.
- Donar informació turística, cultural i de transports de Barcelona i, específicament, de Montjuïc.
- Verificar el correcte funcionament dels equips de validació i venda.
- Realitzar la substitució de fungibles.
- Comprovar i validar els títols de transport.

### En relació al servei:

- Assumir la responsabilitat de la instal·lació mentre estigui en servei.
- Verificar el correcte estat i la seguretat de la instal·lació, així com d'executar consignes de servei.
- Assumir la responsabilitat de realitzar les funcions de conductor de Funicular, segons norma EN 12397.
- Realitzar maniobres amb trens en col·laboració amb operaris/àries de manteniment.
- Realitzar, en casos de circumstàncies d'explotació excepcionals, la coordinació amb operaris/àries de manteniment per a l'adopció i execució de les mesures oportunes per garantir la seguretat de les persones i/o de la instal·lació.
- Informar, en cas d'incidència, al Responsable d'explotació, adoptant les mesures adients i seguint les consignes de servei establertes o indicades a cada moment.
- Assumir la responsabilitat d'efectuar l'evacuació del Funicular, seguint el protocol establert en el Pla d'evacuació.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals), i de Qualitat i Medi Ambient que puguin haver a cada moment, degudament aprovats i publicats al llibre de procediments de TMB, i vinculats a cada lloc/càrrec ocupat.

### **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, finalitzada i homologada, de Cicle Formatiu de Grau Mig o bé Batxillerat.

En els casos de titulacions obtingudes a l'estranger, hauran d'estar degudament homologades a les titulacions reconegudes a Espanya de conformitat amb el que estableix la normativa sobre aquesta matèria.

- 3.4. **Experiència professional:** disposar d'experiència laboral acreditada de, mínim, 90 dies, en la prestació efectiva de treball desenvolupant funcions d'atenció al client en instal·lacions de transport per cable de persones i en els darrers 5 anys des de la data de la publicació d'aquesta convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

- 3.5. **Formació específica:** disposar de la formació en Conductor/a d'instal·lacions de transport per cable de persones.

- 3.6. **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 ésser 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.

- 3.7. **No haver estat separat/da del servei per acomiadament o falta de superació de període de prova** de Transports de Barcelona S.A. (en endavant, TB), ni de FMB, ni de Projectes i Serveis per la Mobilitat S.A. (en endavant, PSM).

El compliment dels requisits esmentats anteriorment s'entendrà que s'ha de produir en la data d'acabament 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 **tot en un mateix i únic document PDF**, la següent documentació a través del portal web de TMB, a l'apartat "Treball i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/ofertes-laborals>).

- Fotocòpia del **document nacional d'identitat** o la documentació acreditativa de la nacionalitat corresponent.
- **Currículum vitae** actualitzat.
- Còpia de la **titulació acadèmica exigida en el requisit 3.3.**
- Còpia de la **titulació formativa exigida en el requisit 3.4.**

- **Acreditació de l'experiència professional exigida en el requisit 3.4., de serveis prestats a l'empresa pública o privada:** s'acreditarà mitjançant certificat de l'empresa on s'han prestat els serveis. Caldrà indicar la naturalesa de l'empresa, la categoria professional, les funcions desenvolupades i el període de temps treballat (dies efectius). Si aquesta experiència ha estat en empreses/organitzacions d'àmbits metropolitans superiors al milió d'habitants, caldrà que s'especifiqui en el mateix certificat.

També caldrà **aportar informe de vida laboral** emès per la Seguretat Social.

En el cas de l'acreditació de serveis prestats que constin en el Registre General de personal del Grup TMB (FMB, TB o PSM), la comprovació es farà d'ofici, quedant la persona candidata exempta d'aportar aquesta documentació.

- Copia de les **titulacions de formació específica esmentades en el punt 9.2.:** s'ha d'acreditar mitjançant diploma acreditatiu i/o un certificat de l'empresa en la qual s'ha realitzat la formació (a excepció d'FMB, TB o PSM), indicant la relació de les formacions realitzades. Als certificats de cursos de formació hi hauran de constar el número d'hores dels mateixos.
- Certificat d'haver superat **processos de selecció** per entitats i/o organismes públics del sector del transport de passatgers per cobrir un d'atenció al client. S'acreditarà mitjançant certificat expedit per l'empresa que ha realitzat el procés de selecció (a excepció d'FMB, TB o PSM).

- 4.2. El termini de presentació de sol·licituds serà de 7 dies naturals comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.
- 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, si s'escau, 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/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/estat-processos-seleccio>). En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran informacions generals de la convocatòria (l'listes d'admesos i exclosos, resultats i qualsevol altre avís).

## 5. Documentació de requisits i mèrits 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 i dels mèrits exigits, les persones candidates hauran d'adjuntar-ho en la seva sol·licitud telemàtica, sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es demani la documentació acreditativa especificada.

## 6. Admissió de les persones aspirants:

Un cop finalitzat el termini de recepció d'inscripcions, s'examinarà tota la documentació aportada i es publicarà la llista provisional de persones admeses i excloses. Les persones excloses o aquelles que no apareguin en el llistat disposaran d'un termini de 2 dies hàbils següents a la data de publicació de la llista per fer les esmenes que creguin oportunes, 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.

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:

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

- El/la **Director/a de Recursos Humans de TMB** que actuarà com a President/a.
- El/la **Responsable** de la Unitat de **Selecció i Onboarding** de TMB, que actuarà com a Secretari/a.
- El/la **Responsable de Transports Singulars de la Xarxa de Metro** que actuarà com a vocal tècnic.

### Suplents:

- El/la Responsable d'atracció, pràctiques i desvinculació.
- El/la Responsable del desenvolupament talent i gestió del coneixement.
- El/la Director/a de la Direcció d'Organització i Persones.

La comissió determinarà les seves normes de funcionament i decisió.

El tribunal actuarà amb plena autonomia funcional, garantint la legalitat del procés i l'objectivitat de la decisió selectiva. Resoldrà els dubtes que puguin sorgir en l'aplicació d'aquestes bases i de la seva convocatòria i prendrà els acords necessaris per al bon funcionament del procés selectiu en tot allò no previst a les bases.

Els membres del tribunal 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.

## **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 d'admesos, exclosos i seleccionats, notes informatives, període de reclamacions, etc.) es publicarà al portal web de TMB, a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/estat-processos-seleccio>), de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

8.2. **Anul·lació total o parcial del procés:** Transports Metropolitans de Barcelona podrà anul·lar tot, o part, del procés, quan existeixin causes degudament justificades. Igualment, per raons organitzatives i/o pressupostàries degudament acreditades, podran deixar sense efectes aquesta convocatòria.

8.3. **Reclamacions i esmenes:** les persones aspirants podran presentar reclamació de les llistes de resultats provisionals 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 [ConcursMeritsTMB@tmb.cat](mailto:ConcursMeritsTMB@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 portarà a terme en el procés de selecció es regirà per un sistema de valoració de mèrits relacionats a continuació:

9.1. **Mèrits relacionats amb l'experiència professional:** (màxim total 40 punts).

- a) Experiència professional desenvolupant funcions d'atenció al client en instal·lacions de transport per cable de persones en empreses del sector públic,

per sobre de 90 dies treballats i en els darrers 5 anys des de la data de publicació d'aquestes bases al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona: per cada 30 dies treballats s'obtindrà 1 punt.

Si aquesta experiència professional, per sobre de 90 dies treballats, s'ha realitzat en empreses/organitzacions públiques de transport de passatgers d'àmbits metropolitans superiors al milió d'habitants, s'obtindran 0,5 punts addicionals per cada 30 dies treballats en els darrers 5 anys.

- b) Experiència professional desenvolupant funcions d'atenció al client en instal·lacions de transport per cable de persones en empreses del sector privat, per sobre de 90 dies treballats i en els darrers 5 anys des de la data de publicació d'aquestes bases al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona: per cada 30 dies treballats s'obtindrà 0,5 punts.

Si aquesta experiència professional, per sobre de 90 dies treballats, s'ha realitzat en empreses/organitzacions privades de transport de passatgers d'àmbits metropolitans superiors al milió d'habitants, s'obtindran 0,25 punts addicionals per cada 30 dies treballats en els darrers 5 anys.

## 9.2. **Mèrits relacionats amb la formació complementària:** (màxim total de 72 punts)

Cursos de perfeccionament relacionats amb l'àmbit de treball del lloc de treball ofert segons el següent escalonat:

### a. Formació especialitzada: màxim 72 punts.

- Curs de formació en Normativa Transport per cable (normativa d'aplicació en Catalunya) - 12 punts.
- Curs de formació en Prevenció de Riscos Laborals que habilita a la persona per a ser assignada com a recurs preventiu - 12 punts.
- Curs de formació ACEM (Remuntadors nivell III) en transport per cable - 10 punts.
- Curs de formació en treballs en alçada, vigent - 7 punts.
- Curs de formació en emergències - 7 punts
- Curs de formació en plans d'autoprotecció – 7 punts.
- Curs de formació en Normativa Europea de Transport per cable - 6 punts.
- Curs de formació tècnica en cables d'acer per instal·lacions de transport per cable - 5 punts.
- Disposar de la titulació de, mínim, nivell B1 en anglès - 3 punts
- Disposar de la titulació de, mínim, nivell B1 en qualsevol altre idioma – 2 punts.
- Disposar del permís de conduir tipus B - 1 punt.

### b. Altres cursos de formació especialitzada: màxim 10 punts

**9.3. Altres mèrits:** (màxim total 20 punts)

- a) Haver superat processos de selecció a empreses del sector públic de transports de passatgers, amb contractació efectiva, per cobrir un lloc de treball d'atenció al client. 20 punts.
- b) Haver superat processos de selecció a empreses del sector privat de transports de passatgers, amb contractació efectiva, per cobrir un lloc de treball d'atenció al client. 10 punts.

**9.4. Criteris de desempat:** en el supòsit en que dos o més persones aspirants obtinguin la mateixa puntuació de valoració de mèrits el desempatarà seguint el següent criteri:

- a) Major temps total d'experiència professional desenvolupant funcions de conductor/a en Instal·lacions de transport per cable de persones, en empresa del sector públic del transport de passatgers.
- b) Haver superat processos de selecció a empreses del sector públic de transports de passatgers, amb contractació efectiva, per cobrir un lloc de treball d'atenció al client.

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

La puntuació del concurs serà el resultat de sumar la puntuació de tots els mèrits i serà publicada a la web de TMB.

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

Un cop finalitzada la fase d'avaluació dels mèrits especificats al punt 9 es publicarà la llista provisional amb els resultats i es concedirà un termini de 2 dies hàbils següents per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva de la persona seleccionada, que no pot superar el nombre de les places convocades i es declararà el procés resolt. De no existir cap persona aspirant que compleixi amb els requisits de participació, el procediment de selecció es declararà desert.

**11. Sistema de contractació:**

El contracte es realitzarà amb l'empresa Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A., pertanyent al grup TMB, amb contractació de jornada a temps complet o parcial segons necessitats de l'empresa.



**11.1. Documentació per a la contractació:**

La persona que hagi estat seleccionada haurà de presentar a l'Àrea d'Administració de Persones la documentació original dels requisits i mèrits 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.

**11.2. Ordenació de l'escalafó per a la contractació:**

L'ordenació de l'escalafó s'ajustarà, en lo successiu, als acords i normativa aplicable a l'empresa.

**11.3. Període de prova:**

Després de la contractació inicial, la persona empleada haurà de superar el període de prova establert segons el tipus de contracte, excepte si la persona anteriorment ha ocupat un lloc de treball de la mateixa categoria i activitat, a la qual se l'hi computarà el temps treballat en els dos últims anys a efectes del compliment del període de prova.

**12. Protecció de dades de caràcter personal:**

S'informa a les persones aspirants que l'ús i el tractament de les dades de caràcter personal voluntàriament 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, es registrarà per la política de protecció de dades de Transports Metropolitans de Barcelona i amb l'única finalitat de portar a terme la selecció de personal per als llocs de treball esmentats a l'apartat 2 de les bases de la convocatòria. Consultar la Política de protecció de dades a l'enllaç <https://www.tmb.cat/ca/portal-transparencia/proteccio-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 per 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.

Barcelona, 1 d'agost de 2023.

Director de la Direcció d'Organització i Persones de TMB

Sr. Carlos Jiménez Pérez