

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE CONCURS DE MÈRITS PER A LA CONSTITUCIÓ D'UNA BORSA D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT, AMB CATEGORIA PROFESSIONAL D'AGENT ATENCIÓ AL CLIENT, PER A L'ÀREA D'OPERACIONS DE METRO DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (referència 003-M-2021).

1. Objecte de la convocatòria:

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un concurs de mèrits per a la constitució d'una borsa d'Agents d'Atenció al Client, amb categoria professional d'Agent Atenció al Client, per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.. Mitjançant aquesta convocatòria es pretén cobrir les necessitats temporals i definitives de forma que, en el marc dels acords convencionals existents, es pugui adquirir la condició de personal fix d'acord amb els criteris establerts a l'entitat i respectant les normes pressupostàries.

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.

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 oficial i finalitzada de d'ESO, CFGM, Batxillerat, CFGS o bé grau universitari. 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 de, mínim, 30 dies d'experiència laboral acreditada de prestació efectiva del treball desenvolupant **totes** les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat (punt 2) en empresa ferroviària de transport de passatgers.
- 3.5. **No haver estat separat/da, mitjançant expedient disciplinari, del servei de l'Administració Pública, 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.

- 3.6. **No haver estat separat/da del servei per acomiadament o falta de superació del període de prova** de Transports de Barcelona S.A., ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. ni de Projectes i Serveis per la Mobilitat S.A..

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 en la present convocatòria hauran de presentar dues còpies de la sol·licitud degudament complimentada (les dues còpies de l'annex al final d'aquestes bases), i la documentació acreditativa segons el que s'indica en l'apartat 5. Hauran de fer-ho de manera presencial, a les oficines de TMB ubicades al vestíbul de l'estació de Metro de

Mundet (Línia 3, confluència entre l'Avinguda de Can Marçet i el Carrer de l'Arquitecte Moragas, 08035, Barcelona), de 9:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres. No caldrà adjuntar documentació acreditativa dels serveis prestats, les seleccions superades o la formació realitzada a les empreses de TMB (Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA, Transports de Barcelona SA o Projectes i Serveis de Mobilitat SA).

- 4.2. El termini de presentació de sol·licituds serà de 15 dies naturals comptadors a partir de l'endemà de la publicació d'aquesta convocatòria en el portal web corporatiu de TMB i en el 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, 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. Es recomana a les persones aspirants una atenció continuada a la web corporativa de TMB. En aquest mitjà (web corporativa TMB) es lliuraran informacions generals de la convocatòria (l·listes d'admesos i exclosos, calendari de proves i qualsevol altre avís).

5. Documentació de requisits i mèrits que cal presentar:

5.1. Documentació acreditativa dels requisits indicats a l'apartat 3:

- a) Fotocòpia del document nacional d'identitat o la documentació acreditativa de la nacionalitat corresponent.
- b) Fotocòpia de la titulació acadèmica corresponent.
- c) Experiència professional: l'experiència professional s'ha d'acreditar mitjançant certificació de l'òrgan competent (empresa on s'ha prestat serveis a excepció d'FMB, TB o PSM) amb identificació expressa de la categoria professional, funcions desenvolupades i període de temps (dies efectius de treball) i mitjançant l'informe de vida laboral expedit per la Seguretat Social.

5.2. Documentació acreditativa dels mèrits relacionats a l'apartat 9:

- a) Experiència professional desenvolupant funcions de conducció de trens en empreses ferroviàries del sector públic i/o privat de transport de passatgers, per sobre de 30 dies treballats, i que s'acredita mitjançant un certificat de l'empresa

on s'ha prestat el servei (a excepció d'FMB, TB o PSM), indicant 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 d'àmbits metropolitans superiors a un milió d'habitants, caldrà que s'especifiqui en el mateix certificat.

- b) Formació complementària: 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.
- c) Haver superat processos de selecció per entitats i/o organismes públics del sector ferroviari del transport de passatgers per cobrir un lloc de treball de les mateixes característiques que el lloc de treball convocat. S'acreditarà mitjançant certificat expedit per l'empresa que ha realitzat el procés de selecció (a excepció d'FMB, TB o PSM).
- d) La certificació de la correcta execució en la prestació del servei de transport ferroviari, que s'acredita mitjançant un certificat de l'empresa per a la que s'ha realitzat el servei (a excepció d'FMB, TB o PSM), on s'indiqui la valoració corresponent.

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 5 dies hàbils 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.

7. Òrgan de selecció:

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

- El **Director de l'Àrea d'Organització i Persones de TMB**, que actuarà com a President, o qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.
- El **Responsable de l'Àrea de Relacions Laborals d'FMB**, que actuarà com a Secretari, i qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.
- Un/a **tècnic/a expert** en el lloc de treball convocat.
- Un/a **representant dels/de les treballadors/res**, designat/da pel Comitè

d'empresa, com a observador/a, amb veu però sense vot.

La comissió determinarà les seves normes de funcionament i decisió.

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:** Tota la informació posterior a aquesta convocatòria i relativa al procés de selecció (bases de la convocatòria, llistes d'admesos, exclosos i seleccionats, notes informatives, període de reclamacions, etc.) es publicarà a la web de Transports Metropolitans de Barcelona (www.tmb.cat), a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres", 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 5 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, 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 3 punts).

a) Experiència professional desenvolupant funcions de conducció de trens en empreses ferroviàries del sector públic del transport de passatgers per sobre de 30 dies treballats: per cada 10 dies treballats s'obté 1 punt
O bé

Si l'experiència professional en conducció de trens s'ha realitzat en empreses ferroviàries públiques d'àmbits metropolitans superiors a un milió d'habitants, es donarà 1,5 punts per cada 10 dies treballats.

- b) Experiència professional desenvolupant funcions de conducció de trens en empreses ferroviàries del sector privat del transport de passatgers per sobre de 30 dies treballats: per cada 10 dies treballats s'obtindrà 0,25 punts
O bé

Si l'experiència professional en conducció de trens s'ha realitzat en empreses ferroviàries d'àmbits metropolitans privades superiors a un milió d'habitants, es donarà 0,5 punts per cada 10 dies treballats.

9.2. **Mèrits relacionats amb la formació complementària:** (màxim total 40 punts)

Cursos de perfeccionament relacionats amb l'àmbit de treball del lloc de treball convocat (fins un màxim de 25 punts) segons el següent escalonat:

- Entre 1 i 60 hores formació, 5 punts.
- Entre 61 i 70 hores, 10 punts.
- Entre 71 i 80 hores, 15 punts.
- Entre 81 i 90 hores, 20 punts.
- Més de 91 hores de formació, 25 punts.

El còmput horari serà el resultat de la suma de totes les hores de les formacions fetes en el seu conjunt, i han d'incloure les següents matèries (de l'àmbit del lloc de treball convocat):

- a. Formacions relacionades amb circulació.
- b. Formacions relacionades amb estacions.
- c. PRL i seguretat.
- d. Atenció al client.
- e. Normativa de servei i procediments.
- f. T-mobilitat.

Si s'acredita com a formació realitzada la indicada en els punts a i b (formacions relacionades amb la circulació i amb estacions, ambdues, se sumaran 15 punts addicionals als meritats per hores).

9.3. **Altres mèrits:** (màxim total 30 punts).

- a) Haver superat processos de selecció a TMB amb contractació efectiva per cobrir un lloc de treball de les mateixes característiques que el lloc de treball convocat. 20 punts.
- b) Haver superat processos de selecció en altres entitats i/o organismes públics del sector del transport ferroviari per cobrir un lloc de treball de les mateixes característiques que el lloc de treball convocat. 10 punts.
- c) Certificació de la correcta execució en la prestació del servei de transport ferroviari. 10 punts.

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

- a) Haver superat processos de selecció a TMB per cobrir un lloc de treball de les mateixes característiques que les del lloc de treball convocat.
- b) Major puntuació en l'experiència professional desenvolupant les mateixes funcions del lloc de treball convocat dins d'empreses ferroviàries del sector públic de transports de passatgers.

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 5 dies hàbils per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva de les persones seleccionades, que no pot superar les 400 persones i que, en qualsevol cas, per declarar superat el procés s'haurà d'haver obtingut un mínim de 50 punts. De no existir cap persona aspirant que compleix amb els requisits de participació, el procediment de selecció es declararà desert.

11. Sistema de contractació:

11.1. Documentació per a la contractació:

Les persones que hagin estat seleccionades hauran 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 per a la contractació:

L'ordenació del personal en el concurs de mèrits es realitzarà aplicant els criteris recollits a l'Acord de la Direcció de FMB SA i la representació legal dels Treballadors del 25.01.2013 que figuren a la pàgina web d'FMB (Acords comissió de treball Borsa d'Estiu 2012).

Les persones treballadores que ja formen part de la borsa existent mantindran l'ordenació actualment vigent a en l'Escalafó d'FMB SA, sense més adequació que la corresponent a la incorporació d'altre personal i/o les baixes del personal de la borsa

que no participi o no superi aquest sistema de provisió.

Als efectes de les persones a les que no es pugui aplicar el citat acord, s'ordenaran a continuació de la resta, per ordre de puntuació obtinguda en aquest procés de major a menor.

11.3. **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.

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 regirà 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>.

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 amb els darrers cinc dígit i la lletra del seu document d'identificació, de tal forma que la persona pot consultar l'estat de la seva candidatura al llarg del procés de selecció.

Barcelona, 1 de març de 2021.

Director de l'Àrea d'Organització i Persones de TMB.

Sr. Carlos Jiménez Pérez.

ANNEX – SOL·LICITUD PARTICIPACIÓ CONCURS DE MÈRITS (Còpia per a l'empresa)

Jo, _____, amb DNI _____, en domicili a efectes de notificacions _____, i correu electrònic a efectes de notificació _____, sol·licito participar en el concurs de mèrits per a la cobertura d'una borsa d'Agents d'Atenció al Client per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, amb referència 003-M-2021.

Adjunt a aquesta sol·licitud faig entrega de la següent documentació requerida en les bases de la convocatòria.

- Fotocòpia del **document nacional d'identitat**.
- Fotocòpia de **la titulació acadèmica**.
- Informe de vida laboral** de la Seguretat Social.

- Certificat expedit per l'empresa on s'acredita **experiència professional, categoria/nivell, funcions i període de temps (dies efectius)**, així com l'àmbit d'actuació de l'empresa.
- Certificat de l'empresa que ha impartit les formacions on s'acredita haver realitzat les **formacions** (relació de cursos) o diploma acreditatiu.
- Certificat expedit per l'empresa que acredita que la persona sol·licitant ha superat el **procés de selecció**.
- Certificat de l'empresa on **s'ha realitzat la prestació del servei** indicant la correcta execució del mateix.

A Barcelona, ____ de _____ de 2021.

El/la sol·licitant

Rebut per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Sr./a

ANNEX – SOL·LICITUD PARTICIPACIÓ CONCURS DE MÈRITS (Còpia per a la persona participant)

Jo, _____, amb DNI _____, en domicili a efectes de notificacions _____, i correu electrònic a efectes de notificació _____ sol·licito participar en el concurs de mèrits per a la cobertura d'una borsa d'Agents d'Atenció al Client per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, amb referència 003-M-2021.

Adjunt a aquesta sol·licitud faig entrega de la següent documentació requerida en les bases de la convocatòria.

- Fotocòpia del **document nacional d'identitat**.
- Fotocòpia de **la titulació acadèmica**.
- Informe de vida laboral** de la Seguretat Social.

- Certificat expedit per l'empresa on s'acredita **experiència professional, categoria/nivell, funcions i període de temps (dies efectius)**, així com l'àmbit d'actuació de l'empresa.
- Certificat de l'empresa que ha impartit les formacions on s'acredita haver realitzat les **formacions** (relació de cursos) o diploma acreditatiu.
- Certificat expedit per l'empresa que acredita que la persona sol·licitant ha superat el **procés de selecció**.
- Certificat de l'empresa on **s'ha realitzat la prestació del servei** indicant la correcta execució del mateix.

A Barcelona, ____ de _____ de 2021.

El/la sol·licitant

Rebut per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Sr./a