

**BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE CONCURS DE MÈRITS PER A LA COBERTURA DE 3 PLACES D'OPERADOR/A D'INFORMACIÓ, COMUNICACIÓ I ATENCIÓ AL CLIENT AL CCM, AMB CATEGORIA PROFESSIONAL DE LOCUTOR/A, PER FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (referència 004-M-2021).**

**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, de 3 places d'Operador/a d'informació, comunicació i atenció al client al CCM, amb categoria professional Locutor/a, per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en endavant, FMB).

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

- Rebre i contestar consultes dels clients via canals informatius (interfonia, etc..) sobre temes relacionats amb l'ús de la Xarxa (mobilitat, sistema tarifari, incidències, entorn de les estacions, etc.).
- Editar i emetre informació a través de la megafonia, els cartells, els teleindicadors i la resta de canals sobre incidències del servei, alternatives de mobilitat, missatges institucionals o educatius, incidències a d'altres operadors, etc.
- Comunicar-se amb la resta d'operadors del centre de control, personal de l'operació i de manteniment en cas de detecció d'incidències per tal de conèixer l'evolució de les mateixes i el compliment de l'oferta programada.
- Dur a terme les accions reglamentades sobre els telecomandaments per tal de solucionar les incidències que puguin aparèixer.
- Realitzar operacions d'inspecció i de manteniment de primer nivell vers els equips i les aplicacions assignades al seu lloc.

**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 grau universitari/ llicenciatura/ diplomatura.

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, 365 dies d'experiència laboral acreditada de prestació efectiva de treball desenvolupant **totes** les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat (punt 2) en empresa ferroviària de transport de passatgers en els darrers tres anys des de la data de la publicació d'aquesta convocatòria al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

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.

1.1. **No haver estat separat/da del servei per acomiadament o falta de superació del període de prova** de Transports de Barcelona S.A. (en endavant, TB), ni d'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 en la present convocatòria hauran

de presentar dues còpies de la sol·licitud degudament complimentada (les dues còpies de l'annex que figuren 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 Transports Metropolitans de Barcelona (en endavant, TMB) ubicades al carrer 60, 21-23, de Barcelona (08040), a la planta 6N (Recursos Humans), de 9:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres.

En referència a la documentació acreditativa, i només quan es tracti de les empreses de TMB (FMB, TB i PSM), no caldrà presentar cap dels següents documents: informe de vida laboral, certificació dels serveis prestats, certificació de les seleccions superades, certificació de la correcta execució en la prestació del servei públic de transport ferroviari de passatgers i certificació de la formació complementària.

- 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 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 al portal web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres>). 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:**

### **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'acreditació de serveis prestats a l'empresa pública o privada s'efectuarà mitjançant certificat de l'empresa on s'han prestat els serveis i caldrà indicar les funcions desenvolupades, el temps treballat

en dies efectius de treball i el grup o categoria laboral. 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.

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

- a) **Experiència professional** desenvolupant totes les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat en empreses ferroviàries del sector públic i/o privat de transport de passatgers, per sobre de 365 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/nivell 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 complementaria:** s'ha d'acreditar mitjançant diploma acreditatiu i/o un certificat expedit per l'empresa que ha realitzat la formació (a excepció d'FMB, TB o PSM), indicant la relació de les formacions realitzades.
- c) Haver superat **processos de selecció** amb fases d'oposició, per entitats i/o organismes públics del sector ferroviari de 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 públic** de transport ferroviari de passatgers, que s'acredita mitjançant un certificat de l'empresa per a la que s'ha realitzat el servei, 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 la llista disposaran d'un termini de 2 dies hàbils, a partir de l'endemà de la publicació de la llista, per fer les esmenes que reguin 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 de 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 al portal web de TMB, a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-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 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 12 punts).

a) Experiència professional desenvolupant **totes** les funcions especialitzades i

**FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA S.A.**

pròpies a les del lloc de treball convocat en empreses ferroviàries del sector públic del transport de passatgers per sobre de 365 dies treballats: per cada 30 dies treballats s'obtindrà 1 punt

O bé

Si l'experiència professional desenvolupant **totes** les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat s'ha realitzat en empreses ferroviàries públiques d'àmbits metropolitans superiors a un milió d'habitants, es donarà 1,5 punts per cada 30 dies treballats.

- b) Experiència professional desenvolupant **totes** les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat en empreses ferroviàries del sector privat del transport de passatgers per sobre de 365 dies treballats: per cada 30 dies treballats s'obtindrà 0,25 punts

O bé

Si l'experiència professional desenvolupant **totes** les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat s'ha realitzat en empreses ferroviàries del sector privat d'àmbits metropolitans superiors a un milió d'habitants, es donarà 0,5 punts per cada 30 dies treballats.

**9.2. Mèrits relacionats amb la formació complementària: (màxim total 25 punts)**

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

- a) Formació específica i especialitzada per poder desenvolupar tasques com a Operador/a d'informació, comunicació i atenció al client, en centres de control d'empresa ferroviària de transports de passatgers, com, per exemple, megafonia, atenció telefònica, interfonia, gravacions comercials, etc.
- Mes de 700 hores de formació relacionada amb el lloc de treball ofert: 25 punts
  - Entre 500 i 699 hores de formació relacionada amb el lloc de treball ofert 15 punts.
  - Entre 300 i 499 hores de formació relacionada amb el lloc de treball ofert 10 punts.
  - Menys de 300 hores de formació relacionada amb el lloc de treball ofert 5 punts.
- b) Altres cursos relacionats: màxim 5 punts.

**9.3. Altres mèrits (fins a un màxim de 30 punts):**

- a) Haver superat processos de selecció a TMB per cobrir un lloc de treball de les mateixes característiques que el lloc de treball convocat. 20 punts.
- b) Haver superat amb èxit processos de selecció, amb fases d'oposició, i haver estat contractat, dins del sector públic per empreses ferroviàries de transport de passatgers per cobrir un lloc de treball de les mateixes característiques que el

FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA S.A.

lloc de treball convocat. 10 punts.

- c) Certificació de la correcta execució en la prestació del servei públic de transport ferroviari de passatgers. 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 desempatarà 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 temps total d'experiència professional desenvolupant les funcions del lloc de treball convocat, en empresa ferroviària del sector públic de transport de passatgers.

Un cop aplicats els criteris de desempat anteriors, i en els casos en què persisteixi empat entre dos o més candidats, 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, a partir de l'endemà de la publicació de la llista, per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva de les persones seleccionades, que no pot superar el nombre de les places convocades i es declararà el procés resolt. 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 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, 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, i hagi 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 únicament amb els 5 darrers dígit i la lletra del seu número de DNI, de tal forma que la persona pot consultar l'estat de la seva candidatura al llarg del procés de selecció.

Barcelona, 12 d'abril 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 de 3 places d'Operador/a  
Informació, Comunicació i Atenció al Client al CCM per treballar a Transports Metropolitans de  
Barcelona, amb referència 004-M-2021.

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

### Requisits:

- Fotocòpia del **document nacional d'identitat**.
- Fotocòpia de **la titulació acadèmica sol·licitada**.
- 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.
- Informe de vida laboral** de la Seguretat Social.
- 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 candidata)**

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 de 3 places d'Operador/a  
Informació, Comunicació i Atenció al Client al CCM per treballar a Transports Metropolitans de  
Barcelona, amb referència 004-M-2021.

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

**Requisits:**

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