

**BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE CONCURS DE MÈRITS PER A LA COBERTURA DE 10 PLACES D'AGENT DE CENTRE D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ, AMB CATEGORIA PROFESSIONAL D'ATENCIÓ AL CLIENT EN CIAC, PER FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (referència 001-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 10 places d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà, amb categoria professional Atenció al Client en CIAC, per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A..

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

- Atenció personalitzada al ciutadà: informació i atenció als clients, gestió de reclamacions, cobrament de multes, gestió de troballes i de títols de transport retirats i/o bescanvis.
- Gestió comercial: venda de títols específics de transport, merchandising i d'altres.
- Comunicació, promoció i imatge: informació i entrega del material de comunicació (fulletons, mapes, guies...), així com la gestió efectiva de les campanyes de promoció i imatge.
- Gestió interna: participació en les certificacions, la gestió de factures i del material.
- Obertura i tancament dels elements del centre per al seu funcionament, així com la liquidació de la recaptació diària.

**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 Cicle Formatiu de Grau Superior i/o FP II, o bé 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, 100 dies d'experiència laboral acreditada de prestació efectiva de treball desenvolupant les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat (punt 2) en empresa de transport de passatgers en el darrer any des de la data de la publicació de l'anunci al BOPB.
- 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 acomiadat/da** de Transports de Barcelona S.A., ni de Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. ni de Projectes i Serveis de Mobilitat S.A..

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 la sol·licitud degudament complimentada (annex I), 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 carrer 60, 21-23, de Barcelona (08040), a la planta 6N (Recursos Humans), de 9:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres.
- 4.2. El termini de presentació de sol·licituds serà de 10 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) 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 d'atenció al client genèriques en empreses del sector públic i/o privat de transport de passatgers, per sobre de 80 dies treballats, i que s'acredita mitjançant un certificat de l'empresa on s'ha prestat el servei, 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) Cursos de perfeccionament relacionats amb l'àmbit de treball del lloc de treball convocat i que s'acredita mitjançant diploma acreditatiu i/o un certificat de l'empresa, indicant la relació de les formacions realitzades.

- c) Haver superat processos de selecció per entitats i/o organismes públics del sector 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.
- d) La certificació de la correcta execució en la prestació del servei públic de transport, 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 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 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 a la web de Transports Metropolitans de Barcelona ([www.tmb.cat](http://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](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 20 punts).

a) Experiència professional desenvolupant funcions d'atenció al client genèriques en empreses del sector públic del transport de passatgers per sobre de 100 dies treballats: per cada 30 dies treballats s'obtindrà 1 punt  
O bé

Si l'experiència professional en l'atenció al client s'ha realitzat en empreses públiques d'àmbits metropolitans superiors a un milió d'habitants, es donarà 1.5 punts per cada 30 dies treballats.

b) Experiència professional desenvolupant funcions d'atenció al client genèriques i en empreses del sector privat del transport de passatgers per sobre de 100 dies treballats: per cada 30 dies treballats s'obtindrà 0,25 punts  
O bé

Si l'experiència professional en atenció al client s'ha realitzat en empreses d'àmbits metropolitans privades superiors a un milió d'habitants, es donarà 0,5 punts per cada 30 dies treballats.

**9.2. Mèrits relacionats amb la formació complementària:**

Cursos de perfeccionament relacionats amb l'àmbit de treball del lloc de treball

convocat (fins un màxim de 25 punts) segons el següent escalonat:

- a) Formacions en tots els següents tres apartats, 25 punts:
  - Gestió Comercial, Accions comercials, de promoció i de venda de títols de transports, les seves característiques i requisits per a la seva venda, bescanvi i devolució. Perfilat de clients bonificats per a la compra online.
  - Atenció al Client, Habilitats d'atenció al client relacionades amb els serveis que es desenvolupen en els punts de TMB: informació i atenció als usuaris, títols FM/FN al·legacions, pagament de percepcions mínimes, gestió de QRS, canvi de tarifes, gestió de troballes amb usuaris i altres entitats.
  - Gestió, Procediments i sistema de qualitat (client), facturació i logística.
  
- b) Altres cursos relacionats. 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 processos de selecció en altres entitats i/o organismes públics del sector del transport 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 públic de transport. 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 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 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. 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, els quals se'ls 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 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 primers dos dígits i els darrers dos dígits 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, 5 de febrer de 2021.

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

Sr. Carlos Jiménez Pérez

## ANNEX – SOL·LICITUD PARTICIPACIÓ CONCURS DE MÈRITS

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 10 places d'Agent de Centre d'Atenció al Ciutadà per treballar a Transports Metropolitans de Barcelona, amb referència 001-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**.
- 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