

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE CONCURS DE MÈRITS PER A LA COBERTURA D'1 PLAÇA D'ADMINISTRATIU/VA DE GESTIÓ DE QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS, AMB CATEGORIA D'OFICIAL PRIMERA ADMINISTRATIU, PER A L'ÀREA DE CLIENTS DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA (referència 029-M-2022).

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'una plaça d'Administratiu/va de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments, amb la categoria d'oficial primera administratiu per a treballar a l'Àrea de Clients de Ferrocarril Metropolità de Barcelona (en endavant, FMB).

2. Funcions del lloc de treball:

Realitzar totes les següents funcions en una unitat/servei dedicat a la gestió de queixes, reclamacions i suggeriments:

- Rebre les QRS (Queixes, Reclamacions i Suggeriments) que arriben a l'empresa a través de diferents vies (telèfon, Internet, cartes, organismes/estaments oficials/públics, etc.).
- Realitzar la lectura atenta, identificar la causa de la queixa, categoritzar, redactar acuradament, fer la síntesi del fet motiu de queixa i complimentar la resta de camps que siguin requerits i registrar i gestionar les QRS segons les aplicacions corporatives pertinents.
- Realitzar l'anàlisi de les QRS dels clients per cercar informació a les bases de dades corporatives a les quals es té accés per tal de dirimir les circumstàncies en què va tenir lloc la presumpta incidència motiu de la queixa. En el supòsit en què no s'obtingui la informació necessària (tant per qualitat com per quantitat), derivar la QRS a les prefectures pertinents per tal que aquestes redactin els informes corresponents.
- Redactar una resposta personalitzada, als ciutadans que han presentat QRS, en base a la informació obtinguda, ja sigui a través dels informes dels departaments implicats o de les consultes efectuades pels tècnics de gestió de QRS a les bases de dades d'informació corporativa. En tot cas, la resposta ha de respectar les directrius corporatives establertes a tots els nivells (comunicatius, comercials, legals, etc.).
- Atendre als clients que truquen per fer aclariments sobre les queixes presentades i les respostes rebudes. Escolta activa, explicacions sobre el servei, presa de noves dades, reobertura, si s'escau, de la QRS i reinici del procés (cerca d'informació a partir de les noves dades facilitades, redacció de nova resposta...).
- Fer el seguiment de les reclamacions en la resposta de les quals s'ha sol·licitat informació addicional (ex. dades de pagament, etc.).

- Tramitar les reclamacions amb seguiment i tractament especial (cobraments indeguts en compres, danys personals i/o materials, reclamació de despeses per avaria o incidència...).
- Realitzar tasques administratives diverses (fotocòpies, arxiu...).
- Preparar i enviar les QRS que es fan arribar als organismes pertinents per a auditoria.
- Realitzar qualsevol altra tasca/assumir qualsevol altra responsabilitat, derivada dels procediments de PRL (Prevenió de Riscos Laborals), i Qualitat i Medi Ambient que hi pugui haver en cada moment degudament aprovats i publicats, 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, oficial i finalitzada, de CFGS en gestió comercial i màrqueting (o anàleg dins de la família professional de cfgs de comerç i màrqueting).

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, 730 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

de transport de passatgers i en els darrers 3 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.

3.6. 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 Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. (en endavant, 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 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 carrer 60, 21-23, de Barcelona (08040), a la planta 5-N de 9:00 a 14:00 hores, de dilluns a divendres (laborables).

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 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 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 (llistes 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 les mateixes funcions a les del lloc de treball convocat (tal i com s'especifica en el **punt 2**) en empreses del sector públic i/o privat de transport ferroviari de passatgers 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/organitzacions d'àmbits metropolitans superiors al milió d'habitants, caldrà que s'especifiqui en el mateix certificat.
- a) **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. Als certificats de cursos de formació hi hauran de constar el número d'hores dels mateixos.
- b) 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 (a excepció d'FMB, TB o PSM).

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.

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.

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: 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/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, 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 18 punts).

- a) Experiència professional desenvolupant totes les funcions del lloc de treball convocat, per sobre de 730 dies treballats, en empreses ferroviàries del sector públic del transport de passatgers i en els darrers 3 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 desenvolupant totes les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat, per sobre de 730 dies treballats, s'ha realitzat en empreses/organitzacions públiques ferroviàries de transport de passatgers d'àmbits metropolitans superiors al milió d'habitants, s'obtidran 0,5 punts addicionals per cada 30 dies treballats en els darrers 3 anys.

- b) Experiència professional desenvolupant totes les funcions del lloc de treball convocat, per sobre de 730 dies treballats, en empreses ferroviàries del sector privat del transport de passatgers i en els darrers 3 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 desenvolupant totes les funcions especialitzades i pròpies a les del lloc de treball convocat, per sobre de 730 dies treballats, s'ha realitzat en empreses/organitzacions ferroviàries privades de transport de passatgers d'àmbits metropolitans superiors al milió d'habitants, s'obtidran 0,25 punts addicionals per cada 30 dies treballats en els darrers 3 anys.

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

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

- a. Formació especialitzada: màxim 25 punts.

- Gestió d'expedients – 7 punts
- Gestió del Servei de transport de passatgers (interval·ls, regulació, temps de volta, informació de servei) – 7 punts
- Informació al client en incidències – 6 punts
- Orientació al client – 3 punts
- Funcionament de Canals digitals - 2 punts

b. Altres cursos relacionats: màxim 5 punts.

9.3. Altres mèrits: (màxim total 20 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 per cobrir un lloc de treball de les mateixes característiques que el lloc de treball convocat. 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) 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 del sector públic del transport regular 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 prelatió 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 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 compleixi 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, 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 deriven de la documentació aportada o que es recullen 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>.

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 darrers 5 dígits 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, 02 de juny de 2022.

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'1 plaça d'Administratiu/va de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments, amb la categoria d'oficial primera administratiu per a treballar a l'Àrea de Clients a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, amb referència 029-M-2022.

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

- ☐ Fotocòpia del **document d'identitat**.
- ☐ Fotocòpia de la **titulació acadèmica**.
- ☐ **Informe de vida laboral** de la Seguretat Social.
- ☐ Certificat expedat 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 i número d'empleats/des de la mateixa.
- ☐ Certificat de l'empresa que ha impartit les formacions on s'acredita haver realitzat les **formacions** (relació de cursos) o diploma acreditatiu.
- ☐ Certificat expedat per l'empresa que acredita que la persona sol·licitant ha superat el **procés de selecció**.

A Barcelona, ____ de _____ de 2022.

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'1 plaça d'Administratiu/va de gestió de queixes, reclamacions i suggeriments, amb la categoria d'oficial primera administratiu per a treballar a l'Àrea de Clients a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, amb referència 029-M-2022.

- ☐ Fotocòpia del **document 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 i número d'empleats/des de la mateixa.
- ☐ 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**.

A Barcelona, ____ de _____ de 2022.

El/la sol·licitant

Rebut per Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.

Sr/a