

BASES DE LA CONVOCATÒRIA DE SELECCIÓ D'UNA BORSA D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT, AMB CATEGORIA PROFESSIONAL D'AGENT ATENCIÓ AL CLIENT, PER A LA XARXA DE METRO DE FERROCARRIL METROPOLITÀ DE BARCELONA, S.A. (referència 9830).

1. Objecte de la convocatòria:

L'objecte de la present convocatòria és la realització d'un procés de selecció d'una borsa d'agents d'atenció al client, fins un màxim de 120 places, amb categoria professional d'Agent Atenció al Client, per treballar a Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A. (en endavant, FMB).

Mitjançant aquesta convocatòria es pretén cobrir les necessitats temporals i indefinides, respectant les normes pressupostàries.

Aquesta borsa tindrà vigència fins que el nombre de persones disponibles que la integrin no arribi a cobrir les necessitats organitzatives o bé fins que transcorrin 3 anys de la publicació de les llistes definitives de persones seleccionades, essent la vigència màxima d'aquesta borsa de persones seleccionades de 3 anys.

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.

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 Cicle Formatiu de Grau Mig, Batxillerat, Cicle Formatiu de Grau Superior o bé Grau universitari.

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

- 3.4. **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.

- 3.5. **No haver estat separat 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..

- 3.6. **Requisits específics per a persones amb discapacitat:** les persones candidates afectades per limitacions físiques, psíquiques o sensorials, que

tinguin reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33 per cent, seran admeses en igualtat de condicions que la resta de persones candidates, sempre que tals limitacions no siguin incompatibles amb l'exercici de tasques i funcions del lloc de treball convocat (veure annex II) i de conformitat amb la normativa legal vigent.

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 i requisits:

4.1. Les persones interessades en formar part de la present convocatòria hauran de presentar la seva sol·licitud de forma telemàtica, adjuntant:

- El seu currículum vitae actualitzat,
- La titulació acadèmica exigida al requisit 3.3
- I Document acreditatiu de la seva identitat,
- En cas que la persona candidata tingui reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%, haurà d'acreditar-ho documentalment adjuntant també aquesta documentació

tot **en un mateix i únic document PDF**, 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>).

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 (per tant, entre els dies 13 i 19 de gener de 2023, inclosos). En cas necessari, i per garantir un nombre suficient de candidatures, el Tribunal pot acordar ampliar el termini establert de presentació de sol·licituds, el qual serà notificat i publicat al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i al portal web de TMB.

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. 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 les

informacions generals de la convocatòria (llistes d'admesos i exclosos, resultats i qualsevol altre avís).

5. Documentació acreditativa dels requisits indicats a l'apartat 3 i 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 exigits en l'apartat 3, les persones candidates han d'adjuntar, en la seva sol·licitud telemàtica, tota la documentació sol·licitada en l'apartat 4.1., sense perjudici que, per part de l'òrgan de selecció, en qualsevol moment es puguin demanar aclariments sobre la documentació acreditativa especificada.

6. Admissió de les persones aspirants:

Un cop finalitzat el termini de recepció d'inscripcions, s'examinarà la documentació aportada i es publicarà la llista provisional de persones admeses i excloses, 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 i/o que amb la documentació adjuntada no s'acrediti el compliment dels requisits exigits al punt 3.

Les persones excloses o aquelles que no apareguin en el llistat disposaran d'un termini de 2 dies hàbils a comptar de l'endemà de la data de publicació de la llista provisional de persones admeses i excloses per fer les esmenes que creguin oportunes adreçades a esmenar els defectes que s'hagin pogut produir en la llista esmentada o per aportar la documentació requerida per a la convocatòria, d'acord amb el que es preveu en els punts 3, 8.1 i 8.5 de les bases.

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:

7.1. Composició del Tribunal:

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

- El/la **Director/a de l'Àrea d'Organització i Persones** que actuarà com a President/a, o qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.
- El/la **Director/a de la Xarxa de Metro**, que actuarà com a Secretari/a, o qualsevol membre de la seva àrea com a suplent.
- Un **tècnic/a expert** en el lloc de treball convocat.
- Un/a **psicòleg/a** de la Unitat de Selecció de TMB.

Igualment, el tribunal podrà acordar, si ho creu convenient, la incorporació d'assessors/es especialistes, externs o interns a l'organització, amb veu però sense vot, perquè col·laborin amb la seva especialització tècnica, en la realització i el desenvolupament d'una o diverses proves.

7.2. Funcionament del Tribunal: 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: les bases de la convocatòria, així com tota la informació posterior a aquesta convocatòria i relativa al procés de selecció (l·listes de persones admeses i excloses, notes informatives, convocatòries a proves, resultats, l·listes de persones seleccionades, períodes de reclamacions, etc.) es publicarà al portal web de Transports Metropolitans de Barcelona, a l'apartat "Treballa i forma't amb nosaltres" (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/estat-processos-seleccio>) i/o mitjançant el correu electrònic facilitat en la seva inscripció, de conformitat amb la política de protecció de dades de caràcter personal.

8.2. Inici del procés d'avaluació: les persones aspirants seran convocades a les proves d'avaluació mitjançant nota informativa al web de TMB (<https://www.tmb.cat/ca/sobre-tmb/treballa-amb-nosaltres/estat-processos-seleccio>) en crida única. De manera addicional, i a discreció del Tribunal, es podrà també reforçar la comunicació de convocatòria a proves mitjançant el correu electrònic facilitat per les persones candidates en la seva inscripció.

8.3. Realització del procés d'avaluació: donat que les proves del procés son en crida única, les persones candidates que no compareguin seran excloses de la prova i conseqüentment de la selecció. Les persones candidates que

compareguin tard a l'hora de convocatòria de la prova, i especialment si aquesta ja ha començat, perdran el dret a la realització de la prova i quedaran excloses del procés de selecció. Així mateix, les persones que abandonin les proves en el transcurs de les mateixes i sense haver-les finalitzat, quedaran excloses del procés de selecció. A efectes d'identificació, les persones aspirants hauran de comparèixer a cada prova amb el seu document d'identitat original i en vigor.

El dia de les proves quedarà totalment prohibit l'accés a l'aula d'examen amb qualsevol element o dispositiu amb capacitat per transmetre dades i captar imatges i/o sons (telèfon mòbil, calculadora, tablet, rellotge intel·ligent, llibre electrònic, gravadora, etc.), ni tampoc amb motxilla o bossa, sota l'avertiment de què, en cas de detectar-se a l'aula la presència de qualsevol tipus d'aquests elements, la persona candidata serà sancionada amb l'expulsió i abandonament de la prova, perdent el dret a continuar en el procés de selecció.

Igualment, serà obligatori comparèixer a les proves amb dos bolígrafs de tinta blava (no s'admetran altres colors), llapis i goma d'esborrar

8.4. Ampliació, anul·lació total o parcial del procés: es podrà deixar sense efecte aquesta convocatòria i/o anul·lar tot, o part, del procés, quan existeixin causes degudament justificades. Igualment, per raons organitzatives degudament acreditades, es podrà ampliar el nombre de places inicialment establert.

8.5. Reclamacions i esmenes: les persones aspirants podran presentar reclamació de les llistes de resultats provisionals i a les llistes d'admesos i exclosos tal i com s'especifica en el punt 6 de les bases 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 selecciometro@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 durà a terme en el procés de selecció es regirà per un sistema d'oposició, que consisteix en la superació de diferents proves, a continuació descrites.

Les proves seran realitzades pel Tribunal, el qual pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i/o logístic de personal de l'organització, degudament qualificat, així com d'una empresa externa especialitzada. Tots els exercicis es realitzaran en crida única, son de caràcter obligatori i tots es puntuaran de forma separada.

El **resultat final** de l'avaluació de les persones participants serà la puntuació

obtinguda a la fase 2 (prova d'avaluació competencial) i seguint els criteris de desempat del punt 9.3.

9.1. Fase 1. Prova d'avaluació psicotècnica i de personalitat:

La prova consistirà en la realització d'una bateria de tests aptitudinals i de personalitat adequats al perfil requerit. Aquesta prova avaluarà les característiques personals i professionals requerides per al desenvolupament de les funcions descrites al punt 2 d'aquestes bases.

La prova la realitzarà el Tribunal i pot sol·licitar, en cas necessari, el suport tècnic i logístic d'una empresa externa especialitzada.

El resultat de la prova de personalitat serà d'APTE/NO APTE, mentre que el resultat dels tests psicotècnics es qualificarà sobre un màxim de 10 punts.

Abans de la realització de la primera fase, el Tribunal es reunirà i acordarà quina serà la nota per qualificar com a APTE/NO APTE el prova de personalitat

La prova psicotècnica serà tipus test, on les respostes correctes sumaran un punt, les incorrectes restaran 0,33 punts i les respostes que no s'hagin respost no puntuaran negativament.

En aquesta fase, les persones candidates seran ordenades segons la nota obtinguda a la prova psicotècnica, de major a menor, i passaran a la següent fase sempre i quan hagin estat declarades aptes a la prova de personalitat.

Les 240 persones candidates amb més puntuació passaran a la fase següent. En cas d'empat en la puntuació de tall de les 240 persones candidates amb més puntuació, s'examinarà a la fase 2 a totes les persones que tinguin empat en la nota de la fase 1. Si durant l'execució de les proves de la fase 2, i segons necessitats del procés selectiu, es requerís avaluar a més persones candidates per garantir la cobertura de la totalitat de les places convocades, es podria augmentar aquesta xifra inicial de 240 persones i convocar a més persones candidates a la fase 2, en blocs de 8 persones. Aquesta crida es faria sempre seguint l'ordre de puntuació obtinguda a la fase 1 de major a menor, sempre respectant els empats en les notes de tall

Un cop finalitzada la fase 1 de proves, el tribunal qualificador confeccionarà la llista provisional de resultats, sobre la qual, les persones candidates disposaran d'un termini de 2 dies hàbils a comptar de l'endemà de la data de publicació de la llista per fer les esmenes que creguin oportunes.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de resultats de la fase 1 de proves.

9.2. Fase 2. Prova d'avaluació competencial:

Les persones candidates convocades a aquesta segona fase realitzaran una prova semiestructurada per tal de determinar l'adequació de les persones

participants respecte als requeriments i l'exercici de les funcions del lloc de treball convocat.

La prova estarà basada en l'exploració dels requeriments competencials que consten a l'annex 1, mitjançant el plantejament de preguntes obertes i/o supòsits relacionats amb la pràctica laboral. Per a la valoració d'aquesta prova es tindran en compte les conductes manifestades durant la mateixa per a cadascuna de les 5 competències professionals descrites.

La prova serà realitzada en català i castellà, per tal d'avaluar la competència lingüística de la persona aspirant en ambdues llengües. La competència comunicativa implicarà la superació de la comprensió i l'expressió en català i en castellà. Aquesta competència comunicativa en català i castellà es valorarà com a apte/a o no apte/a.

Per tal d'establir la qualificació de la prova es valoraran entre 0 i 4 punts cadascuna de les 5 competències que es detallen a l'annex 1. Per superar aquesta fase caldrà obtenir una puntuació mínima de 10 punts en el conjunt de la prova, sempre i quan s'hagi obtingut una puntuació igual o superior a 2 punts en cadascuna de les competències descrites. En cas contrari es declararà la persona com a no apta.

Les persones que superin aquesta fase d'avaluació competencial seran ordenades per puntuació de major a menor, el que marcarà la seva ordenació en la selecció.

Si, com a resultat de la prova, el número de persones candidates que superin aquesta fase no arribés a 120, es realitzaran més proves d'avaluació competencial, que en la fase 1 no hagin estat entre els primers 240 avaluats, de manera ordenada per puntuació, fins que s'arribi al número de persones seleccionades requerit en aquesta oposició.

Igualment, el tribunal valorarà avaluar a un número de persones complementari, que quedaran en reserva, pel cas de que alguna persona sigui declarada no apta en la prova psicofísica o en un moment posterior del procés fins la publicació definitiva de resultats, que en cap cas serà superior al número de places convocades.

Un cop finalitzada la fase 2 de proves, el tribunal qualificador confeccionarà la llista provisional de resultats, sobre la qual, les persones candidates disposaran d'un termini de 2 dies hàbils a comptar de l'endemà de la data de publicació de la llista per fer les esmenes que creguin oportunes.

Un cop resoltes les reclamacions rebudes, es publicarà la llista definitiva de resultats de la fase 2 de proves.

9.3. Criteris de desempat

En el cas de tenir dos o més aspirants amb un empat en la puntuació de l'avaluació competencial, se seguiran els següents criteris de desempat per ordre:

- Nota obtinguda a la fase 1 de proves (avaluació psicotècnica).
- En cas de persistir l'empat, es prioritzarà la incorporació de dones.

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

10. Resolució del procés de selecció:

Un cop finalitzada cadascuna de les dues fases de l'oposició es publicarà la llista provisional amb els resultats i l'ordre de puntuació i es concedirà un termini de 2 dies hàbils per esmenes i reclamacions. Un cop resoltes les mateixes, es publicarà la llista definitiva dels resultats de la fase pertinent.

La llista definitiva de les persones seleccionades, que no pot superar les 120 persones (nombre màxim de places convocades), quedarà condicionada pel compliment de l'establert en el punt 11 de les bases i que es publicarà també en llistes pertinentment. De no existir cap persona aspirant que compleixi amb els requisits de participació, el procediment de selecció es declararà desert.

Així mateix, un cop finalitzades totes les proves d'avaluació, es publicarà la llista amb les persones seleccionades. De no existir cap persona aspirant que compleixi amb els requisits de participació i/o que no superi les proves d'avaluació, el procediment de selecció es declararà desert.

11. Sistema de contractació:

11.1. Prova psicofísica:

Totes les persones declarades seleccionades, ordenades d'acord amb els criteris descrits anteriorment, abans de ser contractades, hauran de passar una prova psicofísica per ratificar la seva adequació psicofísica als requeriments del lloc de treball convocat (veure annex II, Causes d'exclusió per manca d'aptitud psicofísica Agents Atenció al Client).

La prova, que consistirà en una avaluació mèdica per a la comprovació de les condicions psicofísiques necessàries per complir les exigències pròpies del lloc de treball, serà en crida única i tindrà caràcter eliminatori essent qualificada com a apte/a o no apte/a, i restant excloses de la borsa les persones que no la superin. Únicament pel cas de declaració de no aptitud temporal s'acceptaria una superació condicionada del procés.

En el cas de les dones que el dia de la prova psicofísica estiguin embarassades o no hagin complert les setze setmanes des del naixement del

fill/a, haurien de sol·licitar als membres del Tribunal Qualificador l'ajornament de la realització de la prova psicofísica a través del correu electrònic selecciometro@tmb.cat.

11.2. Documentació per a la contractació:

Les persones que hagin estat seleccionades i hagin superat la prova psicofísica hauran de presentar a l'Àrea d'Administració de Persones la documentació original i en vigor dels requisits 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, així com qualsevol altra documentació necessària per a formalitzar la seva contractació.

11.3. Ordenació per a la contractació i contractació efectiva:

L'ordenació per a la contractació de les persones seleccionades es realitzarà segons l'ordre de puntuació obtinguda, de major a menor, i, en els casos d'empat, s'ajustarà segons l'ordre de criteri establert al punt 9.3. Les persones integrants de la borsa podran ser contractades per Ferrocarril Metropolità de Barcelona S.A. segons necessitats de l'empresa. Per tant, la pertinença a aquesta borsa no genera cap dret de contractació, sinó únicament l'expectativa de crida segons l'ordre establert a la mateixa, amb l'objecte de ser contractat segons les necessitats (actuals i/o de futur) de servei de l'empresa i sempre segons els límits a la contractació legalment establerts i dins del període de vigència establert a la llista.

En el cas que una persona seleccionada no doni resposta en un termini de 2 dies hàbils comptadors a partir del moment en el qual se li fa l'oferta o bé no accepti i/o renunciï, en primera crida, a l'oferta que se li realitzi per tal de cobrir una plaça temporal o indefinida en el moment de la seva contractació, mantindrà la seva condició de persona seleccionada en la present borsa del procés ref.9830 i passarà al final de la llista de persones seleccionades en l'ordenació per a la contractació. En el cas que la persona renunciï, en segona crida, a cobrir una plaça temporal o indefinida en el moment de la seva contractació, perdrà la seva condició de personal de borsa.

11.4. Curs de formació:

En funció de la puntuació obtinguda en el procés de selecció i de l'ordenació resultant, s'anirà contractant en funció de les necessitats de l'empresa i la persona empleada haurà de superar un procés de formació de caràcter eliminatori d'aproximadament un mes i mig.

A la finalització d'aquest procés formatiu s'haurà de superar l'examen que habilita per poder exercir el lloc de treball (Examen Reglament Circulació FMB). En cas de no superar l'examen es tindrà dret a un nou intent d'examen abans de 14 dies.

La no superació d'aquest segon intent constituirà causa de resolució del contracte en ser la superació de l'examen del Reglament requisit per poder

exercir l'activitat objecte del contracte.

12. 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.

13. 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 dur 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 sigui necessària per a la realització de proves selectives, i limitada a aquelles dades que siguin estrictament necessàries per al 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. En el cas de coincidència en els dígits entre dues o més persones candidates, s'ampliarà aquesta selecció de quatre dígits fins que la publicació dels mateixos sigui unívoca en la identificació de les persones candidates.

Barcelona, 11 de gener de 2023.

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

Sr. Carlos Jiménez Pérez

ANNEX I. PERFIL DE COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ESTABLERTES PER A LA CONVOCATÒRIA 9752 BORSA D'AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT.

- **Comunicació:** capacitat per escoltar empàtica i activament i transmetre un missatge de manera clara, concisa, entenedora i assertiva, emprant un llenguatge d'acord amb la situació i la persona destinatària, tant en l'atenció al client com en la interrelació dins de l'empresa.
- **Identificació i resolució de problemes:** capacitat per a identificar, canalitzar les necessitats i peticions dels clients, així com resoldre aquelles situacions que ho requereixin degut a la seva naturalesa (per tipologia, urgència temporal, etc.). Orientació cap a la millora constant.
- **Autocontrol i estabilitat emocional:** capacitat per a controlar les reaccions emocionals i conductuals i mantenir un rol professional adequat davant de situacions de pressió ambiental o estrès.
- **Flexibilitat:** capacitat per adaptar-se i treballar davant situacions diverses i canviants i amb diferents persones. Entendre i valorar diferents punts de vista, sent capaç d'adaptar el propi enfoc i les accions resultants quan la situació així ho requereixi.
- **Ajust a l'organització:** capacitat per conèixer i comprendre les característiques específiques de l'entorn de treball i actuar d'acord amb els principis que regeixen la seva actuació, assumint la missió i els valors de la institució com a propis, garantint la motivació, la disponibilitat i la identificació amb l'organització. Manifestar una actitud o predisposició positiva per desenvolupar la tasca professional en aquest entorn.

ANNEX II – CAUSES D'EXCLUSIÓ PER MANCA D'APTITUD PSICOFÍSICA AGENTS D'ATENCIÓ AL CLIENT

SOMATOMETRIA, NUTRICIÓ I CONSTITUCIÓ

No s'admeten:

- Talla inferior a 155 cm i superior a 190 cm.
- Obesitat amb índex de massa corporal igual o superior a 35
- Malalties nutricionals o constitucionals agudes o cròniques que puguin provocar els efectes següents:
 - Pèrdua sobtada de consciència
 - Disminució de l'atenció o concentració
 - Incapacitat sobtada pel maneig dels comandaments del tren
 - Pèrdua d'equilibri o coordinació
 - Limitació significativa de la mobilitat

ÒRGAN DE LA VISIÓ I SENTIT DE LA VISTA

Amb on sense ulleres/lents de contacte:

- Agudesa visual llunyana: 1 en ambdós ulls en visió binocular, amb un mínim de 0,5 a l'ull pitjor amb o sense correcció (amb escala de visió llunyana).
- Màxima correcció permesa: Hipermetropia (+5 diòptries) Miopia (- 8 diòptries).
- Està permès l'ús de lents de contacte, sempre que no siguin de colors ni fotocròmiques.
- Agudesa visual propera suficient amb/sense correcció.

No s'admeten alteracions o trastorns de:

- Diplopia.
- Visió monocular.
- Hemianòpsies o reduccions manifestes del camp visual.
- Discromatòpsies severes en el Test de Ishihara.
- Temps de resposta a l'enlluernament igual o superior a 50'.
- Integritat dels ulls i annexes.
- Patologia de parpelles o annexes oculars que redueixin l'obertura palpebral d'un o els dos ulls que no permetin mantenir les condicions d'agudesa i camp visual.
- Malaltia progressiva i/o degenerativa en els òrgans de la visió: glaucoma, retinopatia diabètica o hipertensiva.
- Hemorràgies retinianes o desprendiments.
- Desprendiment de retina.

- Estrabisme manifest i no-corregit.
- Areflèxies foto motores d'un o ambdós ulls.
- Afàquia o pseudoafàquia.
- Alteració de la motilitat ocular encara que no impliqui visió doble o presència de nistagmes.
- Després d'implants oculars o cirurgia refractiva han de passar 6 mesos per tornar a fer l'avaluació i es podrà accedir al lloc de treball però, sempre amb un informe favorable de l'oftalmòleg/òloga.
- Qualsevol altra malaltia oftalmològica aguda o crònica que suposi un risc per a la seguretat de la persona AAC i/o la de terceres persones.

ÒRGAN DE L'AUDICIÓ I SENTIT DE L'EQUILIBRI

Amb o sense pròtesi auditiva:

- Llindar auditiu per sobre dels 25 db(A) en freqüències conversacionals (500 Hz, 1000 Hz, 2000 Hz, 3000 Hz).
- Audiometria tonal liminar: No sobrepassar els 40 dB en ambdues oïdes a les freqüències de 500, 1000 i 2000 Hz. No es permetrà passar dels 45 dB a l'oïda pitjor quan a l'altra no se superin els 30dB.
- Pèrdua a 4000 Hz: no sobrepassar els 60 dB a cap oïda. Només es permetrà passar de 70 dB a l'oïda pitjor, a condició de què a l'altra no se superin els 50 dB.

No s'admeten:

- Presència de trauma acústic.
- Patir alteracions cròniques de la parla que dificultin la comunicació verbal suficientment potent i clara.
- Patir malalties del sistema vestibular, vertígens o alteracions de l'equilibri.
- Malalties degeneratives.
- Qualsevol altra malaltia otorrinolaringològica aguda o crònica que suposi un risc per a la seguretat de la persona AAC i/o la de terceres persones.

MALALTIES MENTALS I DE LA CONDUCTA

No s'admeten:

- Qualsevol tipus de psicosi o trastorn afectiu, neuròtic o de personalitat que afecti un adequat comportament social i laboral.
- Estar sotmès a tractament amb substàncies psicoactives capaces d'alterar la consciència, la capacitat de concentració, de vigilància, el comportament, l'equilibri, la coordinació o la mobilitat.

- Dependència a drogues i/o medicaments psicoactius.
- Presentar indicis analítics de consum de drogues d'abús il·legals.
- Patir malaltia alcohòlica crònica.
- Esquizofrènia i altres trastorns psicòtics.
- Trastorns de l'estat d'ànim.
- Trastorns dissociatius.
- Trastorns del son d'origen no respiratori.
- Trastorns del control d'impulsos.
- Trastorns de personalitat.
- Trastorns del desenvolupament intel·lectual.
- Trastorns per dèficit d'atenció i comportament pertorbador.
- Altres trastorns mentals deguts a malalties psiquiàtriques.
- Demència, trastorns amnèsics i altres alteracions cognoscitives.

SISTEMA LOCOMOTOR

No s'admeten:

- Anomalies, malformacions, amputacions, malalties o seqüeles residuals de qualsevol tipus que ocasionin una disminució global de la funció de grans articulacions de l'extremitat superior (canell, colze i espatlla) superior a 30%.
- Anomalies, malformacions, amputacions, malalties o seqüeles residuals de qualsevol tipus que ocasionin una disminució global de la funció de grans articulacions de l'extremitat inferior (pelvis, genoll i turmell) superior a 10% que no permetin la deambulació constant, pujar i baixar escales de manera repetitiva, ascens i descens utilitzant escales o similars amb inclinacions compreses entre els 45 i 90 ° o caminar amb normalitat per terrenys accidentats sense fer servir bastons.
- Patologia traumàtica o inflamatòria que afecti a la mobilitat, ni amputacions ni alteracions anatòmiques o funcionals que comprometin la permanència en posició dempeus de manera constant o l'ús de calçat de treball o de la dotació pròpia del lloc. Alteracions que impedeixin la posició sedant normal o un maneig eficaç dels comandaments o dispositius del vehicle o que per aquest maneig calgui adoptar postures forçades o fer sobre esforços:
 - Patologia de columna o pelvis aguda a crònica amb repercussió simptomàtica i/o funcional i que impedeixi la normal realització de les tasques del lloc de treball o que suposi un risc per la seva seguretat o la de terceres persones.
 - Escoliosis dorsal, lumbar o dors lumbar superior al 50% de l'altura d'una o més vètebres.
 - Espondilosi amb espondilolistesi.
 - Espina bífida de dues o més vètebres.
 - Aplanament superior al 50% de l'altura d'una o més vètebres.
 - Espondiloartrosi severa.
 - Artrodesi o hemilaminectomia de columna, etc.
 - Cirurgia prèvia de columna vertebral. Hèrnies discals, artròdesi, etc.
 - Signes radiològics indicatius de processos degeneratius, traumàtics o quirúrgics.

- Qualsevol altra malaltia del sistema locomotor aguda o crònica que suposi un risc per a la seguretat de la persona AAC i/o la de terceres persones.
La valoració de totes les alteracions referides es durà a terme sota criteri mèdic específic.

SISTEMA CARDIOVASCULAR

No s'admeten:

- Insuficiència cardíaca amb simptomatologia funcional corresponent als nivells II, III i IV de la New York Heart Association (Nivell funcional I: persones amb una activitat física habitual no limitada i no pateix fatiga, palpitations, dispnea o mal de pit. Nivell funcional II; Activitat física moderadament limitada però sense la simptomatologia indicada. Nivell III; marcada limitació amb aparició de simptomatologia. Nivell IV: Impossibilitat de dur a terme qualsevol activitat física).
- Qualsevol trastorn del ritme amb repercussió funcional amb pèrdua d'atenció o síncope o que originin simptomatologia corresponent a uns nivells funcionals II, III o IV així com bradicàrdies, taquicàrdies, bloquejos, arrítmies ventriculars, Síndrome QT llarg, Síndrome de Brugada, etc.
- Ús de pròtesis valvulars, marcapassos o desfibril·lador automàtic implantable.
- Patir o haver presentat síncope.
- Antecedents d'infart agut de miocardi, angines inestables o altres coronariopaties que originin simptomatologia funcional de nivells II, III o IV.
- Tensió arterial amb xifra diastòlica igual o superior a 100 mm de Hg i/o sistòlica superior a 160 mm de Hg.
- HTA greu encara que estigui compensada amb tractament mèdic.
- Hipotensió arterial simptomàtica.
- Trasplantament cardíac.
- Presència d'inflamacions o tumors pericàrdics.
- Aneurismes de grans vasos.
- Malalties vasculars perifèriques que puguin produir algun tipus de claudicació o que cursin amb edemes o trastorns tròfics.
- Malalties venoses.
- Limfedema.
- Qualsevol altra malaltia del sistema cardiovascular aguda o crònica que suposi un risc per la seguretat de la pròpia persona AAC i/o la de terceres persones
La valoració de totes les alteracions referides es durà a terme sota criteri mèdic específic.

SISTEMA HEMATOLÒGIC

No s'admeten:

- Processos onco-hematològics sotmesos a tractament quimioteràpic.
- Policitemia vera.

- Anèmia amb hemoglobina < 10 g/dl.
- Leucopènia inferior a 3.000 mm³.
- Trombocitopènia inferior a 50.000 mm³.
- Leucocitosi superior a 75.000 leucòcits/ml.
- Trombocitosi superior a 750.000 plaquetes/ml.
- Trastorns de coagulació que requereixin tractament substitutiu.
- Tractament anticoagulant.

SISTEMA RESPIRATORI

No s'admeten:

- Malalties obstructives cròniques mal controlades i que afectin a la funció respiratòria de manera greu i que puguin comprometre l'activitat laboral (EPOC, tuberculosi activa, pneumoconiosi, pneumonitis, etc.) i qualsevol altre que a criteri mèdic pugui suposar un risc per a la seguretat pròpia i la de terceres persones.
- Trastorns de la son (apnea de la son no controlada adequadament).
- Malalties que produeixin dispnea paroxística o de petits esforços.
- Patologia pulmonar amb proves funcionals respiratòries alterades.
- Incapacitat funcional relacionada amb trastorns pulmonars, pleurals o mediastínics.

RONYÓ I VIES URINÀRIES

No s'admeten:

- Patologia genito-urinària amb repercussió simptomàtica i/o funcional moderada (crisis reno-uretral recidivant amb presència d'insuficiència renal, insuficiència renal crònica, etc.).
- Nefropaties amb insuficiència renal aguda o crònica així com patologies que impliquin diàlisi renal.
- Trastorns de la micció amb incontinència urinària.
- Presència d'alteracions prostàtiques greus.
- Trasplantament renal.

PELL I FANERES

No s'admeten:

- Al·lèrgies de contacte a productes o substàncies presents habitualment en el medi laboral (cautxú, crom, etc.)
- Patologia dermatològica aguda o crònica amb repercussió simptomàtica i/o funcional (psoriasi greu multi orgànica, pèmfig, ictiosi, etc.)

- Cicatrius retràctils en extremitats o coll que dificultin la mobilitat necessari pel maneig segur dels equips i comandament dels vehicles
- Presència de ferides o úlceres cròniques.

SISTEMA ENDOCRÍ I METABÒLIC

No s'admeten:

- Quadres d'hipoglucèmia aguda amb pèrdua de consciència (insulinoma, Dumping).
- Diabetis mellitus que cursi amb inestabilitat metabòlica severa que requereixi ingrés hospitalari, ni diabetis mellitus tractada amb insulina o amb fàrmacs hipoglucemians i hemoglobina glicosilada > 7%.
- Malalties paratiroides que ocasionin augment de l'excitabilitat o debilitat muscular.
- Síndrome de Cushing, Malaltia d'Addison ni hiperfunció adrenal deguda a feocromocitoma.
- Hipertròfia glandular amb alteració funcional.
- Malalties del tiroide.
- Malalties paratiroidals.
- Malalties adrenals.

APARELL DIGESTIU

No s'admeten:

- Qualsevol patologia o alteració que produeixin disfunció digestiva: vòmits, diarrees o incontinència fecal (tumors gàstrics o intestinals, malalties inflamatòries cròniques, còlon irritable, ulcus, malaltia diverticular, Síndrome de Dumping ...)
- Hepatopaties cròniques i/o agudes amb o sense signes d'hipertensió portal
- Malaltia Inflamatòria crònica Intestinal i síndrome de mala absorció
- Trasplantament hepàtic
- Hèrnies i eventracions no tractades o reincidentes
- Fístules anals o hemorroides voluminoses que impedeixin la sedestació.
- Qualsevol malaltia del fetge aguda o crònica susceptible de comprometre la pròpia seguretat o la de terceres persones (Cirrosi hepàtica, fibrosi, etc.)

SISTEMA NERVIÓS

No s'admeten:

- No han d'existir malalties del sistema nerviós central o perifèric que produeixin pèrdua o disminució de les funcions motores, sensorials o de coordinació,

episodis sincopals, tremolors de gran oscil·lació, espasmes que produeixin moviments amplis de cap, tronc o membres que incideixin involuntàriament en el control en la conducció.

- Malalties encefàliques, medul·lars i del sistema nerviós perifèric.
- Afeccions que cursen amb atacs convulsius, tremolors, incoordinació de moviments, trastorns de la marxa, pèrdues sobtades de coneixement o alteracions del nivell de consciència.
- Epilèpsies i crisis convulsives d'altres etiologies.
- Alteracions de l'equilibri.
- Síndromes vertiginosos de qualsevol etiologia.
- Trastorns musculars.
- Accident isquèmic transitori.
- Accidents isquèmics recurrents.

APTITUD PERCEPTIU MOTORA:

No s'admeten:

- Alteracions en l'estimació del moviment.
- Trastorns de la Coordinació visomotora.
- Modificació del temps de reaccions múltiples.
- Intel·ligència pràctica alterada.

ALTRES

No s'admeten:

- Processos neoplàsics en tractament.
- Processos hereditaris amb repercussió permanent sobre funcions orgàniques.
- Malalties autoimmunes que requereixin tractament mèdic crònic.
- Malalties infectiu-contagioses actives o amb risc de contagi.
- Qualsevol altre procés patològic que, a proposta dels serveis mèdics especialitzats designats per l'òrgan de selecció, es consideri que dificulta o impedeix el desenvolupament de les funcions de la categoria objecte de la convocatòria

Si durant l'examen de salut es detecta qualsevol alteració dels paràmetres analítics o d'altres proves complementàries que puguin fer sospitar la presència d'alguna alteració no diagnosticada o la presència d'una malaltia, encara que estigui sota tractament i el pronòstic sigui favorable, **les persones aspirants seran considerades com no aptes temporals** fins que finalitzi el procés morbós o fins que es normalitzin els paràmetres alterats.

Tanmateix les persones aspirants que estiguin de baixa mèdica en el moment de la prova mèdica, o en situació assimilada a aquesta, en recuperació d'un procés clínic, seran considerades com a **no aptes temporals** fins l'alta mèdica

Referències:

- **Llei Ferroviària 4/2006**, de 31 de març DOGC.
- **Orden Fomento /2872/2010**, de 5 de noviembre, por la que se determinan las condiciones para la obtención de los títulos y habilitaciones que permiten el ejercicio de las funciones del personal ferroviario relacionadas con la seguridad en la circulación, así como el régimen de los centros homologados de formación y de los de valoración de su aptitud psicofísica.
- **Norma internacional UIC651:2002**. Ergonomía de las cabinas de conducción en locomotoras, automotores, trenes automotores de largo recorrido y remolques con cabinas de conducción.
- **UIMC Railway Medical Guidelines** for Medical fitness of railway personnel in safety critical functions. UIC October 2019.