

## Oferta de treball temporal

### ATC088-26 - Responsable de solucions d'assistència ciutadana multicanal, A1/A2-24

Àrea d'Estudi i Anàlisi de l'Agència Tributària de Catalunya

Període de vigència: 02/06/2026 - 12/06/2026

- Departament: ECONOMIA I FINANCES
- Àmbit territorial: Comarques de Barcelona
- Categoria: Sector públic i altres

L'Agència Tributària de Catalunya (ATC) té la necessitat de cobrir un lloc de Responsable de solucions d'assistència ciutadana multicanal, subgrups A1 i A2, nivell de destinació 24, a l'Àrea d'Estudi i Anàlisi.

#### **Descripció bàsica del lloc de treball:**

Nom dels llocs: Responsable de solucions d'assistència ciutadana multicanal

Grup d'accés: A, subgrups A1 i A2

Nivell: 24.2

Codi lloc: 0149954

Jornada: 37,5 h/s

Horari: Normal

Unitat directiva: ATC Àrees de SSCC - Àrea d'Estudi i Anàlisi

Centre de treball: Serveis centrals ATC

Adreça: Passeig de la Zona Franca, 46, Barcelona

Complement específic: 17.053,80 € anuals

#### **Requisits de participació:**

Personal funcionari de carrera de la Generalitat de Catalunya d'algun dels cossos següents:

- cos superior d'administració general
- cos superior de tècnics tributaris
- cos de gestió d'administració general
- cos tècnic de gestors tributaris

#### **Funcions del lloc:**

a) Supervisar i validar les funcionalitats de les diferents solucions i aplicacions d'atenció ciutadana (aplicació mòbil, tauletes de signatura digital, videoassistència, punts d'autoservei, assistents virtuals, sistemes de resposta de veu (IVR) i de gestió de la relació amb els clients (CRM)...).

b) Vetllar perquè totes les aplicacions d'assistència multicanal es desenvolupin i evolucionin d'acord amb els estàndards corporatius que s'estableixin en cada moment.

- c) Proposar i impulsar noves funcionalitats per a les aplicacions en producció que millorin l'experiència de l'usuari i facilitin la relació dels contribuents amb l'ATC.
- d) Identificar necessitats i proposar noves aplicacions d'assistència multicanal que complementin les ja existents.
- e) Revisar i garantir el compliment dels requisits tecnològics d'accessibilitat de les solucions tecnològiques, per garantir l'accés de tots els usuaris independentment de la seva condició o discapacitat.
- f) Assegurar que totes les solucions tecnològiques permetin als contribuents interactuar amb l'ATC amb les mateixes funcionalitats, sigui quin sigui el canal utilitzat.
- g) Validar, com a responsable funcional, que les solucions informàtiques desenvolupades per les empreses proveïdores de serveis tecnològics compleixin els requeriments funcionals aprovats.

### **Aspectes que es valoraran:**

- Coneixement dels models d'atenció ciutadana i dels principis de qualitat en la prestació de serveis públics.
- Coneixement funcional i tecnològic de les principals solucions i canals d'interacció amb la ciutadania, incloent aplicacions mòbils, sistemes de signatura electrònica, plataformes de videoassistència i eines d'atenció automatitzada (xatbots, assistents virtuals, sistemes de resposta de veu (IVR) i de gestió de la relació amb els clients (CRM).

### **Forma d'ocupació del lloc:**

El lloc s'ocuparà mitjançant comissió de serveis, fins a la seva provisió reglamentària.

### **Participació:**

Les persones interessades han d'emplenar la sol·licitud que trobaran en l'enllaç següent [FORMULARI ATC/088/2026](#) fins al dia **12 de juny de 2026**. Un cop emplenat el formulari, i abans d'enviar-lo, cal trametre annexa la documentació curricular i acreditativa especificada, segons correspongui.

No es valoraran les sol·licituds que no arribin mitjançant el formulari esmentat.

### **Selecció:**

1. El procediment de selecció s'iniciarà amb la comprovació dels requisits de participació. Les sol·licituds que no compleixin els requisits o que no s'inclouin dins els supòsits previstos quedaran excloses.
  2. La preselecció entre els candidats es farà a partir de l'estudi del currículum i de la informació facilitada al formulari d'inscripció, considerant l'experiència prèvia, els coneixements i altra informació sobre la seva trajectòria professional, així com altres aspectes relacionats amb el perfil requerit per al lloc de treball.
  3. Les persones preseleccionades poden ser convocades a una entrevista personal o prova per ampliar la informació detallada en el currículum i avaluar els aspectes relacionats amb les seves competències professionals. Aquesta fase d'acreditació dels coneixements i capacitats es valora amb 60 punts. La no assistència a la convocatòria de l'entrevista o, si escau, a la prova, s'entendrà com a desistiment a seguir participant en el procés selectiu i serà motiu d'exclusió de la sol·licitud.
  4. La puntuació anterior es complementarà amb la valoració dels mèrits, sobre un màxim de 40 punts, d'acord amb el barem següent: treball desenvolupat (fins a 20 punts), formació i perfeccionament (fins a 8 punts), titulacions acadèmiques oficials (fins a 5 punts), acreditació de competències TIC (fins a 3 punts) i llengua catalana (fins a 4 punts). Els mèrits es compten fins a la data de publicació de l'oferta de feina. Els candidats poden ser exclosos del procés de selecció en funció dels resultats obtinguts en les diferents etapes, inclosa la prova de llengua catalana (en cas que no disposin de l'acreditació del nivell requerit). Les persones interessades han de disposar dels originals dels certificats que acrediten la formació i experiència laboral esmentades en el currículum i en el formulari, i els han de presentar en cas que els requereixin.
- Les persones que incloguin dades inexactes o falses en el formulari de participació en aquesta oferta o en el currículum que hi adjuntin seran excloses de la participació.

En el procés selectiu intervindran un o diversos comandaments o responsables de la unitat d'adscripció del lloc ofert i una persona de l'Àrea de Recursos Humans i Organització de l'ATC, que hi prestarà suport tècnic.

Us informem que, en compliment de l'art. 9.1 e) de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en el cas que sigueu la persona seleccionada per a la plaça ofertada, el vostre nom i cognoms seran publicats a la web de l'Agència Tributària de Catalunya durant un mes, excepte que exerciu el dret d'oposició informant a l'adreça [recursos.humans@atc.cat](mailto:recursos.humans@atc.cat) que hi concorre alguna circumstància especial que justifiqui legalment la seva no publicació.