

Oferta de treball temporal

ATMB05-26 - Administratiu/va Agent Back Office del Centre d'Atenció i Informació, C-1-2

Autoritat del Transport Metropolità

Període de vigència: 03/06/2026 - 15/06/2026

- Departament: TERRITORI, HABITATGE I TRAN.EC
- Àmbit territorial: Comarques de Barcelona
- Categoria: Sector públic i altres

Referència ATMB_05_2026

L'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) té la necessitat de cobrir un lloc de treball de la **categoria laboral, Administratiu/va Agent Back Office del Centre d'Atenció i Informació (CAI) de l'ATM** (grup C-1-2)

1. Descripció del lloc de treball

Nom del lloc: Administratiu/va Agent Back Office del Centre d'Atenció i Informació (CAI)

Àrea: T-mobilitat

Centre de treball: Centre d'atenció i informació de la T-mobilitat (CAI)

Adreça: Avinguda de la Granvia de l'Hospitalet, 16-20, 1a planta

Grup: C-1-2

Retribució anual bruta: 31.204,80 euros.

Vinculació: Contracte laboral temporal per circumstàncies de la producció, amb una durada màxima de 6 mesos.

Jornada: 37,5 hores.

Durant períodes de Nadal, Setmana Santa i els mesos de juny a setembre jornada intensiva: 35 hores.

Horari: jornada partida amb flexibilitat en horari d'entrada i sortida. Possibilitat de realitzar teletreball.

2. Requisits de participació

- § **Preferentment personal** amb un vincle preexistent de caràcter fix amb l'Administració de la Generalitat o amb els ens i entitats del seu sector públic.
- § També podran presentar la seva candidatura les persones que, tot i no complir amb el requisit de l'apartat anterior, compleixin amb la resta de requisits que es determinen en aquesta convocatòria.
- § Certificat que acrediti el coneixement oral i escrit de la llengua catalana de nivell C1 de la Direcció General de Política Lingüística o l'equivalent.
- Estar en possessió de la titulació de batxillerat, títol de tècnic superior corresponent a cicles formatius de grau superior o superior.
- Experiència mínima d'1 any en tasques i funcions similars.

3. Funcions del lloc de treball

- § Realitzar tasques d'auditoria de la qualitat del servei d'atenció i gestió de la satisfacció de les persones usuàries, prestat pels diferents canals de contacte del CAI, generant documentació amb valoracions i informant sobre àrees de millora.
- § Dur a terme sessions de formació a altres operadors de transport o administracions que requereixin suport sobre processos d'atenció de la T-mobilitat, elaborant la documentació necessària.
- § Proporcionar coneixement especialitzat de la T-mobilitat, per donar resposta a les necessitats de suport i acompanyament dels agents d'atenció de front office del CAI, operadors de transport i administracions.
- § Realitzar la gestió de les xarxes socials en l'àmbit d'atenció de la T-mobilitat i donar resposta a les queixes, reclamacions i consultes de la ciutadania.
- § Preparar les al·legacions relatives a títols integrats bloquejats i elaborar les respostes corresponents, segons els criteris establerts i la normativa aplicable, així com elaborar els informes associats destinats a organismes externs.
- § Executar les tasques al CRM per garantir el correcte registre, seguiment i resolució de les incidències, consultes i sol·licituds de la ciutadania, comunicant-se amb el front office del CAI.
- § Facilitar suport al projecte T-mobilitat en les tasques de preparació de protocols de prova, documents funcionals i assistència a proves.
- § Informar i activar els mecanismes organitzatius necessaris per a resoldre incidències de caràcter tecnològic, funcional o organitzatiu de l'àmbit d'atenció.
- § Gestionar la passarel·la bancària per verificar els càrrecs i les devolucions de les compres efectuades a la web de T-mobilitat.cat.
- § Proporcionar informació per al desenvolupament de solucions d'atenció (front i back office), impulsant la innovació i la transformació digital, i generant propostes d'actuacions de millora que generin valor públic i

millorin l'experiència de les persones usuàries.

§ Qualsevol altra tasca que li pugui ser encomanada pels responsables i la direcció del CAI.

4. Aspectes que es valoraran

- Experiència en l'àmbit de les administracions públiques o sector públic, preferentment en l'àmbit del transport públic.
- Estar en possessió de curs/os relacionats amb les tasques del lloc de treball (a títol enunciatiu però no limitatiu): qualitat i atenció al client, coneixement de sistemes de gestió de CRM i/o gestió de xarxes socials.
- Nivell de llengua catalana C2.
- Nivell d'anglès (MCER B2) o superior.
- Coneixements avançats d'ofimàtica i aplicacions informàtiques, especialment nivell alt d'eines Office.

5. Forma d'ocupació del lloc

§ Contracte laboral temporal per circumstàncies de la producció (durada màxima de 6 mesos).

6. Participació

§ Presentació del currículum: Les persones que hi estiguin interessades i compleixin amb els requisits establerts, hauran de presentar un **currículum** i breu descripció de les tasques desenvolupades a l'adreça de correu electrònic següent: **atm_rrhh@atm.cat**

§ Termini de presentació: **10 dies naturals comptadors a partir de la publicació d'aquest anunci al portal ATRI.**

§ Especificar en l'assumpte del correu: **ATMB_05_2026 NOM I COGNOMS.**

§ Especificar en el cos del correu electrònic el NIF, el telèfon de contacte i el correu electrònic.

7. Procediment de selecció

1.- Comprovació dels requisits de participació i anàlisi del CV per valorar aspectes relacionats amb la titulació, la formació específica, la trajectòria professional i l'experiència en llocs relacionats amb el lloc de treball objecte de selecció.

2.- Un cop feta la valoració, les persones candidates podran ser convocades a una entrevista personal per constatar i ampliar la informació detallada en el currículum i per valorar els aspectes relacionats amb les competències professionals.

3.- Per últim, si escau, les persones candidates podran ser convocades a una prova pràctica per valorar si disposen dels aspectes tècnics requerits per ocupar el lloc de treball.

Les persones candidates poden ser excloses del procés de selecció en funció dels resultats obtinguts en les diferents etapes.

8. Informació bàsica sobre protecció de dades

Responsable del tractament: Autoritat del Transport Metropolità de l'Àrea de Barcelona

Finalitat: Selecció i provisió de llocs de treball mitjançant convocatòries públiques i constitució d'una bossa de treball.

Base jurídica: Missió realitzada en interès públic, el compliment de les obligacions legals aplicables al responsable de tractament i el consentiment de la persona interessada.

Conservació: Aquestes dades es conservaran de manera permanent en compliment de la normativa d'arxius aplicable.

Destinataris: Registre General de Personal, Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, la pàgina web de l'ATM (www.atm.cat). En cas de requerir-se, les dades també podran ser transferides a d'altres Administracions Públiques competents i a forces i cossos de seguretat.

Transferències: En cap cas les dades facilitades es transferiran fora de la Unió Europea.

Drets: respecte qualsevol dubte en relació a la política de privacitat i exercici de drets d'accés i rectificació de les vostres dades, així com la supressió, la limitació o l'oposició al tractament quan sigui procedent, podeu dirigir-vos a l'ATM a través del canal de Petició genèrica de la Generalitat (gencat.cat), o per correu ordinari a AUTORITAT DEL TRANSPORT METROPOLITÀ, carrer Balmes, 49, 6a planta, 08007, Barcelona. De la mateixa manera, si considereu que els vostres drets de protecció de dades han estat vulnerats, podeu presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (www.apdcat.gencat.cat).

Informació addicional: podeu consultar la informació addicional i detallada sobre protecció de dades a l'apartat «Protecció de dades» de la pàgina web www.atm.cat