

## **Oferta de treball temporal**

**HUB006-26 - Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació**

Hospital Universitari de Bellvitge

Període de vigència: 26/06/2026 - 16/07/2026

- Departament: Institut Català de la Salut
- Àmbit territorial: Comarques de Barcelona
- Categoria: Sector públic i altres

**Convocatòria per a la selecció d'un/a**

**Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació**

**Hospital Universitari de Bellvitge**

**-Ref. HUB 06/2026-**

### **1. Requisits:**

- 1.1. Llicenciatura, diplomatura, grau universitari o equivalent.
- 1.2. Experiència mínima de 3 anys en àrees d'atenció a la ciutadania, experiència de l'usuari o gestió de pacients.
- 1.3. Coneixements de sistemes de valoració de la satisfacció i de l'experiència de l'usuari.
- 1.4. Coneixements de llengua catalana equivalents a un nivell C. Aquest requisit s'haurà d'acreditar mitjançant la

presentació d'un certificat de nivell de suficiència de català (Certificat C1) o superior de la Direcció General de Política Lingüística o equivalent. En el cas que no es tingui certificat acreditatiu, el tribunal valorarà els coneixements de llengua catalana.

## **2. Es valorarà:**

- 2.1. Llicenciatura, diplomatura, grau universitari o equivalent en l'àmbit de les ciències socials o comunicació.
- 2.2. Experiència en el sector sanitari.
- 2.3. Coneixements en facilitació amb metodologies de disseny centrat en la persona i amb visió d'atenció integrada.
- 2.4. Coneixements dels processos d'atenció a la ciutadania, gestió de reclamacions i drets i deures de la ciutadania.
- 2.5. Coneixements en gestió d'equips.
- 2.6. Coneixements en sistemes de gestió de la qualitat.

## **3. Contingut funcional del lloc de treball:**

### **Missió**

Liderar l'estratègia d'atenció a la ciutadania i participació de l'Hospital Universitari de Bellvitge, garantint una relació accessible, transparent i centrada en la persona al llarg de tot el seu recorregut assistencial.

### **Funcions principals del lloc**

1. Dissenyar i desplegar el pla d'atenció a la ciutadania i l'experiència de persona a l'Hospital, d'acord amb el Pla Estratègic institucional, les polítiques del sistema sanitari i el Marc de l'Experiència de Pacient (XP) al Sistema de Salut de Catalunya.
2. Garantir els drets i deures del pacient en tots els àmbits de l'Hospital, assessorant els i les professionals en situacions de complexitat en la relació assistencial.
3. Dirigir i coordinar les àrees d'atenció presencial i telefònica a la ciutadania (informació, centraleta, gestió de reclamacions, suggeriments i agraïments) garantint els estàndards de qualitat, temps de resposta i traçabilitat.
4. Desplegar i consolidar els espais de participació de la ciutadania en la millora de l'Hospital: consells de participació, pacients experts, grups consultius, etc a fi d'incorporar la veu del pacient en tot el recorregut assistencial.
5. Promoure la participació en grups d'interès interns i externs per afavorir la connexió amb l'entorn territorial i la comunitat.
6. Dissenyar i/o gestionar els indicadors per al seguiment sistemàtic o ad-hoc de l'XP, tant quantitius (PLAENSA, NPS, PREMs, etc) com qualitius, de les diferents fonts d'informació i canals, presencials i digitals, incloent-hi les xarxes socials.
7. Desplegar eines digitals per al tractament i anàlisi de la informació.
8. Analitzar els resultats de forma transversal per gestionar i impulsar les accions de millora amb les àrees implicades.

9. Proporcionar informació de forma periòdica en relació a la satisfacció i experiència de la ciutadania per a la presa de decisions directives.
10. Impulsar i acompanyar projectes de millora de l'experiència de la ciutadania en els diferents canals, serveis i processos de l'Hospital i amb una visió sistèmica, i garantint el compliment dels principis de disseny d'experiència pacient.
11. Donar suport a l'estratègia de transformació digital i dades de l'organització per a l'apoderament de la ciutadania en la gestió de les seves dades.
12. Cooperar amb els agents territorials per al disseny, planificació, execució i avaluació alineada de l'experiència ciutadana, amb una visió sistèmica i omnicanal, en clau d'atenció integrada i de suport continu assistencial.
13. Qualsevol altra funció anàloga a les anteriorment exposades o qualsevol de les pròpies de la seva categoria professional que sigui assignada pel seu o la seva cap.

#### **4. Característiques del lloc i del nomenament:**

- Nom del lloc: Cap de la Unitat d'Atenció a la Ciutadania i Participació.
- Grup professional: A1 o A2
- Gerència: Hospital Universitari de Bellvitge - Hospital de Viladecans.
- Centre de treball: Hospital Universitari de Bellvitge.
- Tipus de nomenament: fix/estatutari temporal.
- Retribucions: Les establertes al III Acord de la Mesa Sectorial i normativa vigent, aprox. 58.471€ (A2) / 61.944€ (A1) + DPO.
- Jornada anual: 1.728 hores anuals efectives de treball.
- Dependència jeràrquica: Subdirecció Gerència de l'Hospital Universitari de Bellvitge.

#### **5. Perfil de competències específiques:**

Pensament estratègic

Capacitat resolutiva i presa de decisions

Comunicació i persuasió

Adequació al canvi i flexibilitat

Lideratge

Efectivitat i assoliment de resultats

#### **6. Presentació de sol·licituds:**

El termini de presentació de sol·licituds i documentació serà del **dia 26 de juny de 2026 al 16 de juliol de 2026**, ambdós inclosos.

Les persones interessades a participar en el procés selectiu i que reuneixin els requisits esmentats en el punt 1. Requisits, hauran de presentar els següents documents:

- Escrit de sol·licitud i motivació.
- Acreditació de l'experiència professional (\*).
- Currículum vitae.

És recomanable enregistrar telemàticament el currículum a l'aplicació del Sistema de Gestió de Recursos Humans (SGRH), mòdul "Gestió del currículum", al lloc web <https://ics.gencat.cat/ca/lics/trebal·leu-a-lics/treball-temporal/borsa-de-treball/>

- Documentació acreditativa que **no** consti en estat VAL o C de l'esmentada aplicació informàtica.

(\*) L'acreditació de l'experiència professional s'haurà de fer mitjançant certificat en format original emès per l'òrgan, autoritat o càrrec que duu a terme la gestió de recursos humans, amb indicació de la categoria, forma d'ocupació, període de serveis prestats i les funcions desenvolupades.

També es podrà acreditar mitjançant un document de declaració sota promesa amb indicació de la categoria, forma d'ocupació, períodes de serveis prestats, les funcions desenvolupades i persona de contacte del departament de recursos humans.

En tot cas, si les persones seleccionades acreditessin el requisit d'experiència professional mitjançant una declaració sota promesa, la incorporació efectiva restarà condicionada a la presentació del certificat amb els criteris establerts a l'inici del paràgraf.

Les sol·licituds que no compleixin els requisits i el procediment no seran tingudes en compte.

La presentació electrònica s'haurà de realitzar mitjançant l'aplicació e-valisa, adreçant-la a la responsable de Gestió de Personal de l'Hospital Universitari de Bellvitge, M. del Mar Pino Hernández, i com a persones visualitzadores Margarita de la Fuente Gómez i Antonio Calvo Griñón, annexant la documentació corresponent. A l'assumpte haurà de constar el codi de referència Ref. HUB 06/2026\_cognoms i nom, i a l'apartat reservat al text, indicar, com a mínim, els cognoms i el nom, el NIF, el telèfon de contacte, la titulació acadèmica i la titulació acreditativa del nivell de català.

En el cas de no disposar de l'aplicació e-valisa, s'haurà d'enviar la documentació a través del registre electrònic de la Generalitat de Catalunya: <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica>, on l'ens destinatari serà l'Institut Català de la Salut (ICS). A l'assumpte haurà de constar HOSPITAL UNIVERSITARI DE BELLVITGE i el codi de referència de la convocatòria Ref. HUB 06/2026. En aquest cas, caldrà enviar també el comprovant del registre realitzat a l'adreça de correu: [convocatorieshub.gestiodeltalent@bellvitgehospital.cat](mailto:convocatorieshub.gestiodeltalent@bellvitgehospital.cat).

## 7. Condicions (o bases) del procés selectiu:

Tota la informació referent a les persones candidates admeses i no admeses, resultat de proves, etc. es publicarà al lloc web de l'Institut Català de la Salut i a les intranets de l'Hospital Universitari de Bellvitge i Hospital de Viladecans.

La publicació en el lloc web de l'ICS substitueix la notificació a les persones interessades, de conformitat amb el que estableix l'article 45.b de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre del procediment administratiu comú de les administracions públiques i l'article 58.c de la Llei 20/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

Seràn admeses al procés de selecció les persones aspirants que reuneixin tots els requisits de participació establerts en aquesta convocatòria.

El procés es resoldrà amb l'elecció de la persona candidata més idònia per a la cobertura del lloc de treball.

En el cas que no hi hagi persones aspirants idònies per cobrir el lloc, la convocatòria es declararà deserta. Es podrà iniciar un nou procés de selecció ajustant terminis i condicions als requeriments de la nova convocatòria.

El procés selectiu s'iniciarà amb una prova i/o entrevista amb preguntes relacionades amb els coneixements, la formació i l'experiència que consten a l'apartat 1 d'aquesta convocatòria i el contingut funcional del lloc a proveir. Aquest apartat tindrà un valor d'apte/no apte.

Només les persones aspirants que obtinguin una valoració d'apte podran participar en el procés de selecció i realitzar/continuar l'entrevista sobre els elements a valorar del punt 2. de la convocatòria, la trajectòria professional i les competències professionals.

L'òrgan tècnic de selecció determinarà l'ordre de realització de les proves, així com el seu criteri de superació. Així mateix, l'òrgan tècnic de selecció podrà sol·licitar l'assessorament de persones expertes en els aspectes establerts en la convocatòria, les quals col·laboraran en l'assessorament de la confecció i la valoració de l'entrevista i/o prova.

## 8. Condicions (o bases) del procés resolutiu:

### **Fase 1 – Provisió (personal aspirant en actiu amb nomenament fix en la categoria)**

El procés es resoldrà per ordre de prelación, a partir de la valoració obtinguda per cada persona aspirant en el procés selectiu que s'estableix al punt 7. En cas que no hi hagi persones aspirants idònies per cobrir el lloc, es passarà a la fase 2.

## **Fase 2 – Selecció temporal**

En aquesta fase s'oferirà la vacant no coberta a la fase 1 de la convocatòria.

El procés es resoldrà per ordre de prelación, a partir de la valoració obtinguda per cada persona aspirant en el procés selectiu que s'estableix al punt 7.

### **9. Resolució, publicació de resultat final i presentació de documents:**

El procés es resoldrà per ordre de prelación, a partir de la valoració obtinguda per cada persona aspirant en les diferents fases del procés selectiu.

La informació amb el resultat de la convocatòria es publicarà al lloc web de l'Institut Català de la Salut i a les intranets de l'Hospital Universitari de Bellvitge i Hospital de Viladecans.

En cas de requeriment, caldrà presentar els originals de les certificacions acreditatives de la formació i experiència laboral o d'altres mèrits esmentats en el currículum.

### **10. Disposicions generals:**

1. Tant a la fase 1 com a la fase 2, es podrà declarar deserta la plaça convocada quan no hi hagi persones aspirants idònies per ocupar-la. Així mateix es podrà obrir un nou procés de selecció ajustant terminis i condicions als requeriments de la nova convocatòria.
2. No s'acceptaran candidatures fora de termini.
3. Només es convocarà un cop a proves i/o entrevista a les persones aspirants. Les persones que no compareguin quedaran excloses del procés selectiu, independentment de la justificació o no de la incompareixença.
4. La persona seleccionada que no prengui possessió del nomenament o renunciï al procés selectiu perdrà els drets derivats de la convocatòria. En aquesta situació, l'òrgan tècnic de selecció podrà nomenar a la següent persona candidata per ordre d'idoneïtat.
5. La persona designada serà nomenada interinament per a l'exercici del lloc. El nomenament quedarà sense efecte segons el que disposa la normativa vigent i, en tot cas, quan es cobreixi reglamentàriament el lloc esmentat.
6. La Direcció de Persones de l'Hospital Universitari de Bellvitge designarà un òrgan tècnic de selecció encarregat de resoldre la convocatòria.
7. La persona designada per ocupar el lloc convocat haurà de presentar els documents originals de la formació i experiència indicats al seu currículum vitae abans de la formalització del nomenament. En cas de falsedat documental l'òrgan tècnic de selecció prendrà les mesures organitzatives i legals oportunes i podrà nomenar a la següent persona candidata per ordre d'idoneïtat.

Meritxell Herreros López

Directora de Persones de l'Hospital Universitari de Bellvitge