

## **Oferta de treball temporal**

### **PRE273-26 - Subdirecció General d'Atenció Ciutadana, A1 30.2**

Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència

Període de vigència: 22/04/2026 - 04/05/2026

- Departament: PRESIDÈNCIA
- Àmbit territorial: Comarques de Barcelona
- Categoria: Administració

La Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència té la necessitat de cobrir un lloc de treball vacant de Subdirecció General d'Atenció Ciutadana, A1 30.2.

**Lloc de treball:** Subdirecció General d'Atenció Ciutadana

**Subgrup/categoria:**A1

**Nivell:** 30.2

**Codi lloc:** 0074175

**Horari:** Dedicació especial

**Jornada:** Superior a la normal

**Unitat:** Direcció General de Serveis Digitals i Experiència Ciutadana

**Localitat:** Barcelona

**Centre de treball:** Carrer del Foc, 57 (Districte Administratiu)

**Tipus de lloc:** comandament

#### **Requisits**

- Tenir la condició de funcionari/ària de carrera de qualsevol dels cossos següents:

- Cos **superior** d'administració de la Generalitat de Catalunya, **escala superior d'administració general** (grup A, subgrup A1).
- Tots els cossos de **titulació superior** de la Generalitat de Catalunya (grup A, subgrup A1) (excloent cossos docents i cossos d'institucions sanitàries).

- Disposar del certificat del nivell de suficiència de català (C1) del Departament de Política Lingüística o equivalent

## **Funcions**

- Implementar el model d'atenció ciutadana omnicanal, i coordinar els diferents canals (telefònic, presencial i digital).
- Desenvolupar i coordinar els serveis d'acompanyament i assistència a la ciutadania en l'accés als serveis de la Generalitat i a través dels diferents canals i sota un model d'atenció omnicanal.
- Supervisar el desplegament de l'espai personal de relació amb la ciutadania en coordinació amb els departaments de la Generalitat i el seu sector públic institucional.
- Implementar el model de gestió dels continguts d'atenció ciutadana, i establir i distribuir els criteris i estàndards per assegurar l'homogeneïtat en l'atenció ciutadana per qualsevol modalitat, canal i nivell d'atenció.
- Establir i coordinar el marc de col·laboració i d'interrelació entre nivells d'atenció dels òrgans gestors de l'Administració de la Generalitat, per tal de garantir l'omnicanalitat, la traçabilitat i la satisfacció de l'experiència ciutadana.
- Liderar el desenvolupament dels sistemes d'informació corporatius vinculats amb l'experiència ciutadana, pel que fa a la vessant tecnològica, en col·laboració amb el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació i el Consorci d'Administració Oberta de Catalunya i, pel que fa a la vessant funcional, amb la resta d'agents implicats.
- Coordinar i desplegar el model de relació amb els òrgans territorials i centrals dels departaments i els mecanismes per desenvolupar un model homogeni i integrat d'atenció ciutadana.
- Coordinar la informació que les oficines d'atenció ciutadana i el 012 han d'oferir a les entitats jurídiques i assegurar-ne l'adequació a les seves necessitats.
- Coordinar i desplegar l'estratègia dels serveis d'identificació i signatura electrònica de les persones en les seves

relacions amb la Generalitat de Catalunya.

- Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga que se li encomani.

A més, les pròpies del cos o l'escala a què ha de pertànyer el funcionari/ària que l'ocupi (art. 66 del Decret legislatiu 1/1997).

### Aspectes a valorar

Primera valoració:

- Coneixements i experiència en matèria d'Atenció Ciutadana
- Coneixements i experiència en serveis presencials i digitals orientats a la ciutadania

Segona valoració:

- Coneixements i experiència en projectes d'innovació.
- Coneixements i experiència en llocs de comandament de naturalesa similar
- Lideratge d'equips. Creativitat i innovació. Direcció de projectes. Compromís amb l'organització i el servei públic. Orientació a la ciutadania. Orientació als resultats.
- Coneixements i experiència en gestió de serveis i projectes de millora de l'Atenció Ciutadana

### Forma d'ocupació

Encàrrec de funcions en lloc vacant

### Participació

El termini de presentació de sol·licituds per a aquesta oferta finalitza **el dia 4 de maig de 2026**.

Les persones interessades que reuneixin els requisits establerts poden inscriure's a l'oferta a través d'[aquest FORMULARI](#), tot assenyalant el codi de l'oferta (**PRE273-26 A130.2 DGSDEC**), i adjuntar-hi el seu currículum personal amb el nom "cognom1\_cognom2\_nom\_cvpersonal" i, si és possible, el currículum que genera ATRI amb el nom "cognom1\_cognom2\_nom\_cvAtri" (eviteu els espais en blanc i els caràcters especials —ç, ñ, accents, signes de puntuació, etc.— en el nom assignat als currículums).

Per comprovar que heu enviat correctament la petició per participar en el procés de selecció heu de rebre un correu electrònic automàtic de confirmació.

**Les sol·licituds que es rebin fora del formulari habilitat no es tindran en compte.** Si teniu problemes a l'hora d'enviar el formulari o si voleu sol·licitar informació sobre el procés, us podeu dirigir a l'adreça electrònica [provisio.presidencia@gencat.cat](mailto:provisio.presidencia@gencat.cat) amb la referència *PRE273-26 A130.2 DGSDEC*, i el vostre nom i cognoms a l'apartat *Tema*.

## **Procés de Selecció**

Les candidatures han de ser valorades per la persona responsable de la unitat d'adscripció del lloc de treball a proveir, amb el suport tècnic, si escau, del Servei de Recursos Humans del Departament.

En primer lloc, es farà una comprovació dels requisits de participació. Després es durà a terme l'anàlisi curricular per valorar aspectes relatius a l'experiència, els coneixements, les competències i la formació relacionats amb el lloc a proveir (màxim 70 punts). En el cas que es presenti un nombre elevat de persones candidates, s'establiran criteris de preselecció, d'acord amb els aspectes més rellevants a valorar (1a valoració), i quedaran descartades les candidatures que no els compleixin.

Si escau, les candidatures podran convocar-se a una prova i/o a una entrevista professional (màxim 30 punts).

En cas de requeriment caldrà disposar dels originals de les certificacions acreditatives de la formació i experiència laboral esmentades al currículum.

Les persones que incloguin dades inexactes o falses al formulari de participació d'aquesta oferta o al currículum que hi adjuntin poden ser excloses del procés de selecció.

Si la persona seleccionada no disposa del certificat del nivell de suficiència de català (C1) caldrà superar una prova de coneixements de llengua catalana d'acord amb el que disposa el Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya.

## **Publicitat del nom i cognoms de la persona seleccionada**

El Departament de la Presidència publicarà, si escau, el nom i cognoms de la persona seleccionada al mateix portal de publicació de l'oferta (al Portal de la Transparència de la Generalitat i al portal de l'empleat públic ATRI) i l'exposició serà d'un mes (art. 9.1.e de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern).

En cas d'oposició, envieu un correu amb la causa especial que ho justifiqui a [provisio.presidencia@gencat.cat](mailto:provisio.presidencia@gencat.cat) amb la referència de l'oferta.

## Consentiment a la consulta de dades al·legades per la persona interessada

El Departament de la Presidència podrà consultar les dades al·legades (com per exemple el títol oficial) i obtenir-ne documents elaborats per administracions públiques a través de xarxes corporatives, plataforma d'intermediació de dades o sistemes electrònics, sempre que no es requereixi el consentiment exprés (art. 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

En cas d'oposició, envieu un correu a [provisio.presidencia@gencat.cat](mailto:provisio.presidencia@gencat.cat) amb la referència de l'oferta.

**Identificació del tractament:** selecció de personal i provisió de llocs de treball.

**Responsable del tractament:** Direcció de Serveis. Departament de la Presidència.

**Finalitat del tractament:** gestionar els processos de selecció, provisió i reubicació del Departament de la Presidència, així com dels moviments de personal en el si del Departament. Controlar les persones apuntades a la borsa de treball de personal laboral del Departament de la Presidència.

**Legitimació:** missió duta a terme en interès públic i compliment d'una obligació legal.

**Destinataris:** les dades es comunicaran als encarregats del tractament que proveeixen els serveis TIC per compte del responsable del tractament. Les dades poden ser objecte de publicació al Portal de la Transparència de la Generalitat de Catalunya. Les dades no es comunicaran a altres categories de destinataris, excepte en els casos que estableix la llei.

**Drets de les persones interessades:** sol·licitar l'accés, la rectificació o la supressió de les dades, i la limitació o l'oposició al tractament. Cal utilitzar els formularis disponibles a la [pàgina web del Departament de la Presidència](#).

**Informació addicional:** per ampliar aquesta informació i conèixer els detalls del tractament de dades podeu accedir a la [pàgina web del Departament de la Presidència](#).