Generalitat de Catalunya

Oferta de treball temporal

ISP564-26 - Tècnic/a suport sales operatives, laboral Grup 3, nivell 4

Àrea d'operacions del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112) del Departament d'Interior i Seguretat Pública

Període de vigència: 20/11/2026 - 30/11/2026

- Departament: INTERIOR I SEGURETAT PÚBLICA
- Àmbit territorial: Camp de Tarragona
- Categoria: Sector públic i altres

ISP564-26 El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya del Departament d'Interior i Seguretat Pública, ha de cobrir temporalment el lloc de treball següent, per circumstàncies de la producció:

Descripció del lloc

Nom del lloc:	Tècnic/a suport sales operatives
Tipus de lloc:	Laboral
Grup i nivell:	Grup 3, nivell 4
Unitat orgànica:	CAT112
Subdirecció/Servei:	Àrea d'operacions
Localitat:	Reus
Jornada:	Normal
Horari:	Règim de torns (torn de tarda de 15 a 23 hores de dilluns a diumenges i guàrdies nocturnes)
Motiu:	Contracte temporal per acumulació de tasques i amb durada de sis mesos

Requisits d'ocupació del lloc

Pot participar:

Prioritàriament, es tindran en compte les sol·licituds de les persones que acreditin un vincle preexistent de caràcter fix amb

l’Administració de la Generalitat i que reuneixin els requisits de titulació i nivell de coneixements de català per ocupar el lloc de treball ofert.

Excepcionalment, en cas que no es presenti cap persona que reuneixi els requisits anteriors, es tindran en compte les sol·licituds de les persones interessades que compleixin els requisits següents:

- Estar en possessió del títol de batxillerat, títol de tècnic/a superior corresponent a cicles formatius de grau superior, títol de tècnic/a especialista corresponent a Formació Professional de 2n grau, o equivalent.
- Estar en possessió del certificat de nivell de suficiència de català (C1) o equivalent.

D’acord amb l’art.1.4 de l’Acord de Govern de 13 de juny de 2017, no es podrà nomenar o contractar a personal temporal amb vincle vigent que no hagi prestat serveis, com a mínim, durant sis mesos en la darrera vinculació.

Amb la finalitat de garantir el compliment dels principis de legalitat i bona administració, així com de prevenir l’ús abusiu de nomenaments o contractacions temporals contrari a la Directiva 1999/70/CE, a la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea, a la Llei 20/2021, de 28 de desembre, i al que disposen l’article 10 i la disposició addicional dissetena del Text Refós de la Llei de l’Estatut Bàsic de l’Empleat Públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 5/2015, de 30 d’octubre, s’analitzarà la participació en aquest procés de selecció de les persones que, en els anys anteriors a la publicació d’aquesta convocatòria, hagin prestat serveis com a personal interí en aquest Departament en el mateix cos, escala o categoria professional i dins de la mateixa subdirecció general o òrgan equivalent, quan concorri un supòsit d’ús indegut o constitutiu d’abús de la temporalitat.

En aquests casos, no es podrà nomenar personal interí o personal laboral temporal, d’acord amb aquesta normativa en matèria d’ocupació pública

Criteris de valoració del lloc

Es valorarà:

- Coneixement alt d’anglès, francès i/o alemany
- Coneixement estructura de l'Administració de la Generalitat
- Coneixement estructura organitzacional i funcional dels cossos de seguretat i emergències
- Coneixement protocols operatius i d’actuació del servei d’emergències 112
- Coneixement en redacció de documents tècnics
- Coneixement protecció dades i gestió de la seguretat (LOPD)
- Coneixements de procediments i sistemes de treball dels cossos d’emergències
- Coneixements de sistemes de gestió de trucades (CMS) i business intelligence
- Coneixements en tècniques d'organització i planificació del treball.
- Coneixements de les eines informàtiques i sistemes de telefonia i gravació.
- Coneixements en tècniques d’atenció al públic.
- Coneixements en habilitats comunicatives.
- Coneixement del territori de Catalunya.
- Coneixements sobre l'estructura i protocols d'actuació dels diferents grups actuants en les emergències.
- Coneixement dels plans d'emergència (criteris d'activació i desactivació, grups actuants, etc.).
- Coneixements avançats d’ofimàtica o altres programes similars.
- Coneixements avançats d'Excel (taules dinàmiques, fórmules, tractament i anàlisi de dades).
- Coneixements sobre perspectiva de gènere segons Llei 17/2015.
- Coneixements en elaboració i aplicació de procediments per l’acompliment de la norma de la certificació de qualitat ISO 9001:2015 en els procediments propis del lloc de treball.
- Coneixements en sistemes de gestió de qualitat, seguiment d'indicadors i millora contínua.

Experiència professional

- Experiència en sistemes de gestió de trucades (CMS) i business intelligence.

- Experiència professional en el sector de plataformes telefòniques 24x7.
- Experiència en gestió i atenció de trucades d'emergència.

Altres aspectes a valorar:

- L'aportació de millores per l'elaboració dels procediments operatius d'emergències.
- Responsabilitat de treballar amb sistemes de d'emergències al servei públic de la ciutadania.
- Complexitat per treballar amb equips multidisciplinaris com són els cossos de seguretat i emergències.
- Treballar amb dades d'alt grau de confidencialitat.
- Realitzar la interlocució amb cossos operatius, alertants qualificats, agències i entitats.
- Dificultat tècnica i especificitats pròpies dels sistemes d'emergències.
- Coneixement d'idiomes d'alguna de les llengües que atén el servei 112 Catalunya (anglès, francès i/o alemany).
- Atenció telefònica amb sistemes de guàrdies de torn i presa de decisions operatives de caràcter urgent.
- Coneixements tècnics complexos per donar suport i assistència al Coordinador d'Operacions del CAT112 en el desenvolupament de les seves funcions.
- Coneixement tècnics per al seguiment i l'avaluació de projectes i dels resultats de la seva implantació i proposta de millores.
- Dificultat tècnica per donar resposta immediata sobre com resoldre incidents rellevants d'alta afectació al servei de trucades del CAT112 en les dues sales de servei d'emergències 112 Catalunya en règim de 24 hores els 7 dies de la setmana, especialment rellevant pel que afecta a la continuïtat del servei 112, donat que una deficiència de la gestió en l'àmbit de l'atenció podria suposar una degradació en la qualitat del servei o –en el cas d'una interrupció que no s'atengui de forma immediata- deixar d'atendre les trucades d'urgència i no poder derivar les peticions entrants d'auxili a les sales de gestió dels diferents organismes (policia, sanitat urgent, extinció d'incendis i salvament, etc.) que són les encarregades de gestionar i activar les diferents unitats operatives.

Habilitats i aptituds

- Capacitat de planificació, organització amb rigor i mètode.
- Gestió de la informació i resolució de problemes i presa de decisions.
- Tenir habilitats de comunicació i treball en equip.
- Flexibilitat i adaptabilitat.
- Alta capacitat per treballar amb iniciativa i autonomia pròpia.
- Aptituds de raonament verbal, analític, esquemàtic i numèric.
- Facilitat de tracte personal i professional, tant a nivell individual com de grups heterogenis.
- Disposició i compromís amb l'activitat d'un servei 24h x 365 dies l'any.
- Capacitat per a treballar en entorns exigents i d'àmbit multifuncional.

Funcions del lloc

Supervisar l'activitat de les dues sales operatives del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya en el seguiment dels processos definits en l'operativa diària del servei amb la finalitat de vetllar per al correcte funcionament del servei i aplicació dels protocols operatius.

1. Supervisar l'activitat de les dues sales operatives del CAT112 en el seguiment dels processos definits en l'operativa diària del servei d'acord amb l'article 3 de la Llei 9/2007.

2. Prendre, en cas que sigui necessari, decisions no protocol·litzades d'acord amb les pautes establertes, davant d'incidents i episodis rellevants.

3. Informar el director/a de l'Àrea d'Operacions i al Coordinador/a d'Operacions d'aquelles situacions rellevants que requereixen un seguiment específic i supervisar la distribució d'informació a altres cossos operatius o departaments de Premsa durant els episodis rellevants.

4. Coordinar-se amb les sales centrals dels cossos operatius per realitzar seguiment dels incidents rellevants o episodis activats.

5. Detectar, proposar i executar accions formatives dels gestors del 112 de l'empresa adjudicatària del contracte del servei de gestió de trucades, sobre la base dels controls de qualitat i analitzar les actuacions del servei amb la finalitat de millorar i optimitzar els recursos propis, d'acord amb l'article 3.1 de la Llei 9/2007.

6. Desenvolupar projectes operatius per a la millora del servei.

7. Analitzar i donar resposta a les peticions d'informació dels cossos operatius i dels ciutadans.

8. Donar suport als comandaments de sala en la millora de la qualitat del servei.

9. Complir les normes de qualitat i procediments establerts, aportar suggeriments i participar en la millora continua.

10. Qualsevol altra funció de naturalesa anàloga que li puguin ser encomanades.

Forma d'ocupació

Contracte laboral temporal per acumulació de tasques.

Participació

Termini de presentació del CV:

Les persones interessades que reuneixin els requisits establerts poden trametre el currículum personal on consti una breu descripció de les tasques realitzades en els llocs ocupats i documents acreditatius dels requisits d'ocupació del lloc (titulació i nivell de català) a l'adreça electrònica **rrhh112.interior@gencat.cat** **des del dia 20/11/2026 fins al dia 30/11/2026 (inclòs)**

És necessari adjuntar certificats de serveis prestats amb la categoria per demostrar l'experiència professional en llocs d'igual o similar categoria i les certificacions acreditatives de la formació i esmentades en el currículum per tal de poder ser valorades en la fase de concurs.

Caldrà indicar a l'apartat "assumpte" el codi de referència **2026-TSSO**, així com el número de **DNI amb lletra i el nom i cognoms complet** en l'apartat reservat al text.

Així mateix, i per tal de poder gestionar els arxius amb els currículums pertinents, aquests s'hauran de fer arribar, únicament, en **format** word (.doc), openoffice (.odt) o bé Adobe Reader (.pdf).

- **No es valoraran les candidatures que arribin sense currículum personal ni acreditació requisits d'ocupació del lloc: certificat de nivell de suficiència de català (C1) o equivalent i titulació acadèmica.*
- *Per poder acreditar els mèrits en la fase de concurs serà necessari adjuntar documentació acreditativa tant de l'experiència professional, titulacions acadèmiques i formació.*

Les sol·licituds que no compleixin els requisits, que no estiguin incloses dins els supòsits previstos o que no es tramitin d'acord amb el procediment establert no es tindran en compte.

Procediment de selecció

Verificació dels requisits de participació i estudi del currículum per valorar aspectes relacionats amb el lloc de treball a cobrir (1). En cas de requeriment caldrà disposar dels originals de les certificacions acreditatives de la formació i de l'experiència laboral esmentades en el currículum.

En funció dels resultats obtinguts, les persones candidates poden ser convocades a una entrevista personal i/o prova per ampliar la informació detallada en el currículum i valorar aspectes relacionats amb les competències professionals.

Les proves de selecció, si n'hi ha, es basaran exclusivament en els coneixements i competències descrits en aquest document, atesa la naturalesa temporal del procés i d'acord amb el que estableix el marc normatiu vigent.

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

Atès el gran volum de de sol·licituds presentades a les ofertes, només podem garantir una resposta individualitzada a les persones que siguin entrevistades personalment.

(1) L'estudi del currículum s'efectua d'acord amb els criteris previstos a la Instrucció 1/2017 del Departament d'Interior i Seguretat Pública.

Les persones candidates són responsables de comprovar i verificar l'exactitud de la seva sol·licitud i les dades que hi consten.

Al presentar la sol·licitud, les persones aspirants donen el seu consentiment al tractament de les dades de caràcter personal que són necessàries per prendre part en aquesta convocatòria i per a la tramitació del procés de provisió, d'acord amb la normativa vigent.

Les dades corresponents al domicili, telèfon i adreça electrònica que figurin en la sol·licitud es consideraran com les úniques vàlides a efectes de notificacions i serà responsabilitat exclusiva de les persones aspirants els errors en la seva consignació i la comunicació al CAT112 de qualsevol canvi de les mateixes.

Règim d'impugnacions del resultat definitiu de la provisió temporal

Un cop finalitzat el procés selectiu i fet públic el nom de la persona seleccionada, vist que aquest acte administratiu posa fi a la via administrativa, la persona interessada pot interposar una demanda contenciosa laboral davant els jutjats socials en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva publicació/comunicació, d'acord amb les previsions de l'article 69.2 de la Llei 36/2011, de 10 d'octubre, reguladora de la jurisdicció social, i seguint el procediment que estableixen els articles 151 i 152 de la mateixa Llei, sens perjudici que hi pugui interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

Us informem que, en el cas d'ofertes de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, 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 oferta, el vostre nom i cognoms serà publicat en el web del Portal de transparència de la Generalitat de Catalunya durant un mes, excepte que exerciu el dret d'oposició informant al gestor de la convocatòria que hi concorre alguna circumstància especial que justifiqui legalment la seva no publicació.

Informació bàsica sobre protecció de dades del tractament Persones participants en els procediments de selecció per a la provisió temporal de llocs de treball del Departament d'Interior

Responsable del tractament: Direcció de Serveis

Finalitat: Gestió dels currículums que presenten les persones candidates a les ofertes de provisió temporal de llocs de treball del Departament.

Drets de les persones interessades: Podeu sol·licitar l'accés, la rectificació, la supressió o la limitació del tractament de les vostres dades. Procediment per exercir els vostres drets a https://interior.gencat.cat/ca/el_departament/Proteccio_dades_personals/drets-de-les-persones-interessades/

Informació addicional sobre aquest tractament:

https://interior.gencat.cat/ca/el_departament/Proteccio_dades_personals/informacio-detallada-dels-tractaments/llistat_per_responsables/persones-participants-en-els-procediments-de-seleccio-per-a-la-provisio-temporal-de-llocs-de-treball-del-departament-dinterior/index.html