Generalitat de Catalunya

# Oferta de treball temporal

## PRE685-26 - Responsable d'analítica i millora dels serveis, A1-26

Àrea d'Analítica i Millora de l'Experiència Ciutadana del Departament de la Presidència

Període de vigència: 19/11/2026 - 30/11/2026

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

El Departament de la Presidència té la necessitat de cobrir un lloc de treball vacant de Responsable d'analítica i millora dels serveis, A1-26.

**Lloc de treball**: Responsable d'analítica i millora dels serveis

**Subgrup/categoria**: A1

**Nivell**: 26

**Codi lloc:** 0131736

**Horari**: normal

**Jornada**: normal

**Unitat**: Àrea d'Analítica i Millora de l'Experiència Ciutadana

**Localitat**: Barcelona

**Centre de treball**: C. del Foc, 57 edifici A

**Tipus de lloc**: singular

**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 especials** de la Generalitat de Catalunya **subgrup A1** (grup A, subgrup A1) (excloent cossos docents i cossos d'institucions sanitàries).

- Disposar del certificat de nivell de suficiència de català (C1) de la Secretaria de Política Lingüística o equivalent.

**Funcions**

- Coordinar projectes transversals d'analítica per conèixer els comportaments, les necessitats i l'experiència de la ciutadania que permetin identificar les millores per adequar la prestació dels serveis públics a les necessitats de la ciutadania.
- Impulsar actuacions per millorar l'experiència ciutadana en la seva relació amb l'Administració, en base a l'anàlisi de les dades i la informació de totes les interaccions que el ciutadà ha fet amb l'Administració
- Elaborar i coordinar els informes periòdics d'analítica estratègica i d'atenció ciutadana de la Generalitat i els seus Departaments a partir de l'anàlisi de l'experiència ciutadana en la seva interacció amb els serveis de l'Administració tant en l'àmbit de l'atenció presencial com en els diversos canals d'atenció digital.
- Supervisar i coordinar el desplegament del Model de Captura de la satisfacció ciutadana i analitzar l'experiència ciutadana obtinguda amb les diferents solucions corporatives i metodologies de captació de satisfacció de la ciutadania.
- Coordinar i fer el seguiment del BI d'Atenció Ciutadana i del sistema d'indicadors corporatius en l'àmbit de l'atenció i experiència ciutadana, així com els de les cartes de serveis en aquest àmbit.
- Coordinar la relació amb els proveïdors tecnològics i el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació pel desplegament i governança de les diferents solucions corporatives en l'àmbit de l'atenció ciutadana.
- Supervisar el sistema de qualitat i de millora continua implantat als serveis d'atenció ciutadana.
- Fer seguiment i anàlisi dels serveis incorporats com a fets vitals i el seu ús per la ciutadania.
- Totes les de naturalesa anàloga que li encarreguin o que li atribueixi la normativa vigent.

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 analítica i explotació de dades, sistemes d'indicadors, Business Intelligence, quadres de comandament i eines d'anàlisi i visualització de dades, especialment Power BI, MicroStrategy i almenys alguna de les següents: R,

SPSS, Stata, SAS.

- Experiència en avaluació de serveis, sistemes de qualitat, anàlisi de l'experiència de les persones usuàries i sistemes de mesura de la satisfacció, orientada a la millora dels serveis.

Segona valoració:

- Experiència en coordinació, planificació i seguiment de projectes transversals, especialment en entorns organitzatius complexos i pluridisciplinaris.
- Experiència en elaboració, síntesi i comunicació d'informació analítica i d'informes estratègics i executius, orientats a facilitar la presa de decisions.
- Experiència en coordinació de proveïdors i interlocució amb departaments i àrees TIC, així com capacitat de treball col·laboratiu, adaptació i flexibilitat en entorns organitzatius dinàmics.
- Coordinació, lideratge funcional i gestió de projectes transversals
- Capacitat analítica i orientació de les dades a la presa de decisions
- Visió de servei públic, qualitat i orientació a la ciutadania
- Comunicació, interlocució, adaptació i treball col·laboratiu

**Forma d'ocupació**

Comissió de serveis en lloc vacant

**Participació**

El termini de presentació de sol·licituds per a aquesta oferta finalitza **el dia 30 de novembre 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 (**PRE685-26 A1-26 DGSGEC**), 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 amb la referència *PRE685-26 A1-26 DGSGEC* 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 50 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 50 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 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 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.