
**Anunci per a la cobertura d'un lloc d'administratiu/iva referent atenció
telefònica a l'Hospital Universitari Joan XXIII
(Referència: ADMRF_AT_HJ23_2025)**

1. Característiques del lloc

- Nom del lloc: administratiu/iva referent atenció telefònica.
- Categoria professional: administratiu/iva.
- Ubicació: Àrea de Ciutadania/Centre de trucades Hospital Joan XXIII.
- Dependència funcional: Responsable Atenció a la Ciutadania i Participació.
- Retribució: la que estableix el III Acord de la Mesa Sectorial i la normativa vigent.
- Jornada: ordinària.

2. Requisits

- 2.1. Tenir plaça en propietat de la categoria professional o estar inscrit a la borsa de treball de la Gerència Hospital Universitari Joan XXIII en la categoria esmentada al punt 1 d'aquest anunci.
- 2.2. ESO i/o batxillerat o equivalent.
- 2.3. Formació en ofimàtica: MS-Office.
- 2.4. Català nivell C1 o equivalent.
- 2.5. Experiència mínima d'un any en qualsevol categoria de la funció administrativa, en un servei d'atenció telefònica hospitalari.

3. Es valorarà

Formació complementària

- Procediments i circuits d'atenció a la ciutadania.
- Qualitat i seguretat dels pacients.
- Organització administrativa.
- Tècniques de comunicació assertiva i/o resolució de conflictes.

Coneixements

- Eines d'administració electrònica.

- Nivell mig/avançat en SAP.
- Atenció telefònica.
- Nivell mig en tecnologies de la informació i comunicació (ACTIC,COMPETIC o equivalent).
- Normativa i legislació en matèria de protecció de dades (LOPD).
- Tractament de bases de dades.
- Carta dels drets i dels deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària.

4. Contingut funcional del lloc de treball

Missió

Garantir el suport administratiu i la coordinació necessària, pel correcte desenvolupament del procés assistencial a l'hospital Universitari Joan XXIII, amb la finalitat de donar qualitat i accessibilitat des dels serveis de l'Hospital a la ciutadania, seguint les directrius marcades pel centre.

Funcions principals del lloc

- Garantir un servei telefònic hospitalari eficient, accessible i centrat en el pacient, facilitant la coordinació assistencial i contribuint a una experiència positiva de l'usuari en la seva relació amb l'hospital.
- Dirigir i supervisar les operacions diàries del centre de trucades, assegurant el compliment dels protocols d'atenció telefònica.
- Gestionar i coordinar l'equip d'agents: seguiment del rendiment, formació contínua i acompanyament.
- Supervisar la correcta gestió de cites, sol·licituds i consultes, en col·laboració amb els serveis relacionats.
- Monitorar els indicadors clau de rendiment (KPIs) i implementar accions de millora contínua orientades a l'eficiència operativa i la satisfacció del pacient.
- Desenvolupar i mantenir actualitzats els procediments de treball, scripts d'atenció i protocols de derivació.
- Coordinar-se amb la resta d'àrees internes per assegurar la coherència i la qualitat del servei.
- Supervisar el funcionament de les eines tecnològiques del centre de trucades i impulsar iniciatives d'optimització o actualització.
- Elaborar informes periòdics d'activitat, rendiment i millores implementades per a la direcció de l'hospital.

- Qualsevol altra funció anàloga a les anteriorment exposades o qualsevol de les pròpies de la seva categoria professional que sigui assignada pels responsables del servei.

5. Perfil de competències

- Comunicació i persuasió.
- Orientació al servei.
- Treball en equip i cooperació.
- Efectivitat i assoliment de resultats.
- Planificació, organització i priorització.

6. Presentació de sol·licituds

Les persones interessades i que reuneixin els requisits esmentats al punt 2, hauran de presentar la sol·licitud (Annex I) dirigida a la Direcció de Personal. S'haurà de presentar la documentació digitalitzada a través de Petició Genèrica accedint-hi al següent enllaç <https://web.gencat.cat/ca/tramits/tramits-temes/Peticio-generica> i seguint els següents passos:

- Nomeneu el tràmit a l'apartat "Codi personal". Aquest nom és per ús personal i no el podrà veure ningú més.
- Escolliu la modalitat de petició: amb signatura electrònica o sense.
- Ompliu les dades corresponents.
- A "Motiu de la petició" escriure al camp "Assumpte": Gerència Territorial Camp de Tarragona - Direcció de Personal: Desenvolupament – Referència ADMRF_AT_HJ23_2025.
- Al camp "Ens destinatari" escollir "Institut Català de la Salut (ICS)". Deixar els camps "Tema" i "Subtema" en blanc.
- Afegiu la documentació annexa, si s'escau.
- Accepteu les condicions.
- Envieu.

Documentació que cal adjuntar

- Sol·licitud (Annex I) dirigida a la Direcció de Personal, que haurà d'incloure: dades personals, telèfon i correu electrònic de contacte i referència de l'anunci.
- Carta de motivació.

- Currículum generat al Gestor de Currículum del Sistema de Gestió de Recursos Humans (SGRH) o currículum personal.
- Documentació acreditativa dels apartats 2 i 3 de l'anunci que no constin en estat validat (C) en l'esmentada aplicació informàtica. En cas que la documentació sigui original (no digitalitzada), s'haurà de presentar, juntament amb l'annex II, al registre ubicat a la 2a planta de l'edifici D del Parc Sanitari Joan XXIII.

És molt important especificar que es presenta documentació per un procés selectiu

L'experiència professional s'haurà d'acreditar mitjançant un certificat de serveis prestats per períodes on s'especifiqui la categoria professional.

En cap cas es consideraran vàlids els informes de vida laboral, contractes, nòmines o certificats d'empresa per justificar l'acreditació de l'experiència professional.

7. Termini de presentació de sol·licituds

Del 2 al 16 de desembre de 2025, ambdós inclosos.

8. Procés selectiu

Tota la informació referent a les persones candidates admeses i no admeses, resultats de les proves, etc. es publicarà a la intranet i a la web de l'ICS Camp de Tarragona.

S'admetran al procés de selecció les persones aspirants que reuneixin tots els requisits de participació establerts en aquest anunci.

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

Entrevista de coneixements per participar al procés selectiu

Si és necessari, es podrà realitzar una entrevista amb preguntes relacionades amb els coneixements que consten a l'apartat 2 i 3 de l'anunci, amb la finalitat d'acreditar els requisits i formar part de la convocatòria.

El procés selectiu consistirà en:

- a) **Valoració curricular i competencial:** avaluació discrecional dels aspectes que consten al punt 3 d'aquest anunci (formació i experiència professional) i al punt 5 (perfil competencial).
- b) **Entrevista:** es farà, si escau, de caràcter eliminatori i versarà sobre l'avaluació discrecional dels aspectes que consten als punts 3, 4 i 5 d'aquest anunci. La durà a terme la Comissió Tècnica d'Avaluació, formada per:
 - responsable d'Atenció a la Ciutadania i Participació.
 - cap d'Unitat de Gestió de Pacients.
 - responsable de la Unitat de Desenvolupament i Gestió del Talent.

9. Resolució, publicació de resultat final i presentació de documents

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

El resultat final es publicarà a la intranet i a la web de l'ICS Camp de Tarragona.

10. Disposicions generals

- No s'acceptaran candidatures fora de termini.
- Només es convocarà un cop a l'entrevista a les persones aspirants. Les persones que no compareguin quedaran excloses del procés selectiu, independentment de la justificació o no de la incompareixença.
- La persona seleccionada que renunciï al procés selectiu, perdrà els drets derivats de la convocatòria.

Responsable de la Unitat de Desenvolupament i Gestió del Talent

Direcció de Personal ICS Camp de Tarragona

Annex I

Sol·licitud per ocupar un lloc d'administratiu/administrativa referent atenció telefònica

Dades de la persona sol·licitant

Cognoms i nom

NIF / NIE

Adreça

Localitat

Codi Postal

Adreça de correu electrònic

Telèfon de contacte

EXPOSO:

Que he vist l'anunci amb referència ADMRF_AT_HJ23_2025

SOL·LICITO:

Es tingui per presentada la meva sol·licitud.

Signatura de la persona sol·licitant

Lloc i data

Destinació de la sol·licitud:

Unitat de Desenvolupament i Gestió del Talent (Direcció de Personal)

Annex II

Relació de documents aportats per la convocatòria de selecció

Recordeu que és necessari que els mèrits estiguin inclosos al vostre currículum de l'SGRH. En cas contrari, tot i que aporteu la documentació no es tindrà en compte per accedir al procés selectiu.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____
15. _____
16. _____