

## Vacant de promoció interna

### Administratiu/va de Qualitat i Dades



L'equip de **Qualitat i Dades** impulsa, dissenya, implementa i avalua les polítiques i estratègies del Sistema de Gestió de la Qualitat i de Dades de l'organització, d'acord amb els plans, objectius i prioritats de la Direcció, per garantir uns serveis i uns processos de treball eficaços, eficients, innovadors i orientats a les necessitats de les persones que atenem i dels altres grups d'interès de la institució.

## Funcions

La missió del lloc es donar suport administratiu al departament per garantir el funcionament eficaç i cohesionat, promoure la millora contínua i l'atenció centrada en la persona a través de la gestió de la informació que ens proporcionen les persones ateses en forma de suggeriments, queixes, reclamacions i agraïments (SQRA).

### Atenció a les persones ateses

- Recollir/recepcionar les SQRA's (correu electrònic, format paper, Google my business, Administració, etc.).
- Registrar en la base de dades interna i externa (CatSalut\_GRE) tota la informació relacionada amb la SQRA i fer-ne seguiment.
- Donar suport en l'anàlisi de les queixes/reclamacions, gestionar l'enviament de la fitxa d'anàlisi de la queixa, fer-ne el seguiment i supervisar l'acció de millora i/o resposta.
- Identificar a les persones ateses que han realitzat la queixa/reclamació per tal de gestionar-les de la manera més adequada.
- Comunicar les reclamacions als serveis/departaments involucrats i assessorar/orientar als i les professionals en relació a solucions/accions de millora i de resposta.
- Donar resposta a la persona atesa (redactar cartes de resposta, si s'escau) i mantenir informat al servei/departament.
- Assegurar que es compleix el procediment establert (temps de resposta, correcta resposta, etc.) i identificar les problemàtiques recurrents.
- Tenir visió de millora contínua en el que es refereix a l'atenció a les persones ateses.
- Gestionar el correu d'atenció a l'usuari (millorem@).



## Talent

### Enquestes de satisfacció

- Crear, registrar, actualitzar i realitzar el seguiment de les enquestes de satisfacció dels diferents serveis del Grup.
- Classificar i gestionar els comentaris qualitatius de les enquestes.
- Detectar comentaris més urgents i comunicar als responsables de cada àmbit.
- Participar si s'escau a les reunions amb els diferents serveis per tal de dissenyar i crear enquestes de satisfacció adequades a les necessitats reals.

### Gestió documental

- Actualitzar i posar a l'abast documentació pròpia tots els serveis.
- Revisar i actualitzar documents (format, versions, etc.).
- Atendre dubtes i/o incidents dels i de les professionals.

### Tasques el l'àmbit general

- Donar suport administratiu al departament de Qualitat i Dades.
- Conèixer i complir els requisits establerts pel sistema de gestió de qualitat i medi ambient definits en el Manual de gestió de l'organització i el document de Recomanacions mediambientals o altres documents anàlegs.
- Dur a terme totes aquelles tasques que se li assignin, d'acord amb les funcions i competències pròpies d'aquest lloc.

## Requisits

---

- CFGM o superior preferiblement en Administració.
- Experiència 1 o 2 anys en un lloc similar.
- Experiència o coneixements en creació d'enquestes amb formularis (Microsoft i Google).
- Paquet Office (mig-avançat).
- Coneixements d'Excel.
- Català i castellà (alt).

### Valorarem:

- Experiència en organitzacions sanitàries, de serveis socials, CET i/o organitzacions de l'Economia Social.
- Experiència amb GRE.

## Condicions laborals

---

- Incorporació: Immediata.
- Salari: 1.858,40 euros bruts mensuals.
- Horari de treball: De dilluns a dijous de 08:00 o 09:00 a 16:30 o 17:00. Divendres de 08:00 a 14:00. Possibilitat de fer teletreball els divendres un cop superada l'adaptació al lloc de feina.
- Jornada: Completa de 37 hores setmanals
- Tipus de contracte: Interinitat per substitució.
- Categoria laboral: Administr.N II (Ofc. Administratiu)



#### Talent

- Hores de conveni: 1620 hores anuals
- Conveni col·lectiu d'aplicació: Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental, concertats amb el Servei Català de la Salut (codi de conveni 79100135012015).

## Beneficis socials

---

- Conciliació de la vida personal, familiar i laboral: Dia festiu el dia de l'aniversari! Així com compromís amb la maternitat i la paternitat -allargant el permís-, dies de lliure disposició escolar, etc.
- Pla de retribució flexible (assegurança de salut, targeta menjador, escola bressol, targeta transport).
- Gratificacions per fets vitals (naixement o adopció, i casament o parella de fet)
- Suport emocional i coaching gratuït.
- Serveis subvencionats (Institut Dental Pere Claver, Institut d'Al·lèrgia Pere Claver, Activitats Institut Docència, Recerca i Innovació, etc.)
- Recolzament econòmic i en hores dins de la jornada laboral en formació i recerca.
- Descomptes en altres serveis.

*A Pere Claver Grup ens comprometem amb la igualtat d'oportunitats, creiem en la diversitat i promovem un ambient inclusiu. Per aquest motiu, valorarem les candidatures rebudes en els nostres processos de selecció per la seva vàlua, independent de l'edat, ètnia o país d'origen, estat de salut o discapacitat, religió, sexe, atracció afectiva-sexual, identitat de gènere i/o expressió de gènere.*

Si voleu formar part d'aquesta convocatòria haureu d'enviar un mail a [seleccio@pereclaver.org](mailto:seleccio@pereclaver.org) , posant la descripció de la vacant a la que opteu i enviant **CV actualitzat i carta motivacional vers l'oferta.**