

Catálogo de funciones de los puestos Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz



CÓDIGO

DENOMINACIÓN

1720

AGENTE DE INFORMACIÓN Y CONTROL

GRUPO

C2 Título de Graduado Escolar, Formación Profesional de 1º grado o Graduado en Enseñanza Secundaria Obligatoria o

PER.LING.

ESCALAS

2

0000

PUESTO SIN DELIMITACIÓN DE ESCALAS: EL PUESTO PUEDE SER DESEMPEÑADO POR TITULARES DE PLAZAS ADSCRITOS A CUALQUIER ESCALA

IT TXARTELA

02

IT02: INTERNET BASICO+WINDOWS XP+MICROSOFT WORD XP BASICO O OPEN OFFICE WRITER

CARNET

08 CONDUCCIÓN "B"

COMPLEMENTOS

CD CE %D

Cod Titulaciones de acceso

14 225 100

200 GRADUADO ESCOLAR, FPI O EQUIVALENTE

250

Dotaciones
Fecha preceptividad

SI NO TOTAL

145 47 192

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO

Atender a la ciudadanía en el ámbito del Servicio de Información.

Atender al centro municipal asignado.

Colaborar en los procesos de Gestión del centro municipal asignado.

FUNCIONES DEL GRUPO DE TITULACIÓN

Atender al ciudadano/a

Colaborar con el personal del servicio

Colaborar en procesos administrativos

Colaborar en el diseño, implementación y evaluación de los procedimientos de trabajo

Cumplir la normativa y directrices en materia de Prevención de Riesgos Laborales

Detectar necesidades de intervención, corrección, reparación

Informar en la materia propia de su actividad

CÓDIGO**DENOMINACIÓN****1720****AGENTE DE INFORMACIÓN Y CONTROL****FUNCIONES DE JEFATURA O MANDO****COMPETENCIAS****7****GRUPO DE LA FUNCIÓN SUBALTERNA**

INCLUYE: INFORMACIÓN, CONSERJES, PERSONAL DE OFICIOS (PINTOR/A, MANTENIMIENTO, ALMACENERO/A, JARDINERO/A, ALBAÑIL, SOLDADOR/A, ETC.), PERSONAL DE LIMPIEZA, AUXILIAR CLÍNICA, MONTERO/A, AUXILIAR ENFERMERÍA, TELEFONISTA, AYUDANTE/A COCINA, VIGILANTES/AS DE APARCAMIENTOS, GUARDA DE ALBERGUE, AYUDANTE/A LAVANDERÍA-COSTURA-PLANCHA, OPERADOR/A SALA

Competencias	Definición
CONOCIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL PUESTO, DE LAS HERRAMIENTAS Y DE LA SEGURIDAD	Poseer conocimientos adecuados para el desempeño de las tareas específicas, de las herramientas de trabajo, del mantenimiento de las instalaciones, de la seguridad.
HABILIDADES DE DESEMPEÑO	Poseer habilidades de organización y ejecución de la tarea.
HABILIDADES DE ENLACE Y COORDINACIÓN	Tener conocimiento del organigrama municipal para canalizar y derivar a la ciudadanía.
HABILIDADES SOCIALES DE ATENCIÓN	Tener habilidades sociales en el trato y atención a personas.
TRABAJO EN EQUIPO	Poseer capacidad para mantener buena relación con compañeros/as y personal de otros departamentos, como condición para el desarrollo de actividades de trabajo en equipo.
AUTOORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	Saber organizar el trabajo y las tareas concretas propias, según prioridades.
ACTITUD ORIENTADA AL SERVICIO A LA CIUDAD	Tener buena disposición ante el público y actitud de que el trabajo bien realizado es, ante todo, un servicio dirigido a la ciudad y a la ciudadanía..
ACTITUD POSITIVA	Saber hacer frente a las situaciones adversas sin dramatizar, intentando ver los aspectos positivos de la situación o situando la dificultad que se atraviesa con perspectiva. tener una actitud y predisposición positivas.
CIERTA INICIATIVA	Poseer cierta capacidad de decisión e iniciativa al ejecutar las tareas, equilibrada entre las directrices recibidas y el conocimiento directo de la realidad, siempre con una finalidad de mejora.
MOTIVACIÓN	Ser capaz de obtener satisfacción personal del trabajo que se realiza.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**FUNCIONES****APOYO EN LOS PROCESOS DE GESTIÓN:**

- Gestionar cobros de tasas y precios públicos.
- Registrar, cotejar y compulsar elementos, datos, listados, documentos, etc.
- Rellenar documentos formalizados, plantillas, formularios, etc, de acuerdo a las directrices recibidas.
- Revisar, consultar, alimentar y gestionar los sistemas de información puestos a su disposición para llevar a cabo sus funciones.
- Iniciar y/o ejecutar trámites normalizados con la supervisión que corresponda.
- Distribuir y gestionar todo tipo de documentación y correspondencia interna y externa, archivos y registros del servicio, reproduciendo y canalizando los mismos.
- Gestionar entradas y salidas de materiales participando en el inventario de bienes y materiales.
- Identificar y comunicar deficiencias en la información y/o trámites y documentos disponibles.
- Realizar propuestas de mejora en los servicios y procesos.

ATENCIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA:

- Atender a la ciudadanía por los diferentes canales de atención en el ámbito de actuación del Servicio de Información cumpliendo estándares de calidad.
- Atender por teléfono consultas y peticiones realizadas
- Atender presencialmente a la ciudadanía, facilitando información, entregando impresos, documentos; realizando inscripciones o reservas, etc.
- Canalizar adecuadamente la demanda ciudadana asegurando la continuidad en la atención.
- Ejecutar actuaciones de promoción y campañas institucionales.

SOPORTE AL CENTRO:

- Realizar las acciones preparatorias necesarias para que los espacios de realización de actividades se encuentren en condiciones adecuadas para su uso.
- Realizar el control de acceso y uso de las instalaciones en las que están destinados, observando y comunicando las anomalías existentes (apertura y cierre del centro, control de llaves, rondas de vigilancia).
- Supervisar el buen uso de los recursos por parte de la ciudadanía, comunicando, cuando sea necesario, los límites a las conductas inapropiadas en el centro.
- Realizar el mantenimiento habitual de la instalación y de su equipamiento cuando no se requiera una especial cualificación para llevarlo a
- Recibir, comprobar y comunicar las necesidades de mantenimiento, reposición, arreglo o sustitución de materiales.
- Controlar y manejar los medios audiovisuales, equipos informáticos, automatismos, medios de protección contra incendios, reprografía, DEA, megafonía, video-vigilancia, alarmas, etc.
- Conocer y activar, si fuera necesario, el Plan de Autoprotección del edificio.
- Mantener el tablón de anuncios.
- Mantener al día el inventario de materiales y controlar las entradas y salidas de los mismos.
- Recoger y custodiar objetos perdidos.
- Realizar pequeñas compras y aprovisionamientos.
- Revisar el mantenimiento y limpieza contemplado en el Plan de autocontrol de piscinas.
- Colaborar en lo establecido en el Plan de Nevadas.
- Custodiar documentación del centro.

* Nota: como consecuencia del Plan de Ordenación de Recursos Humanos para la internalización de la gestión de la atención a la ciudadanía aprobado en noviembre de 2012, los puestos de Conserje y de Oficial de Control de Mantenimiento Básico se fusionaron en un nuevo puesto denominado Agente de Información y Control.