

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 equivalente

PERFIL LING ESCALAS

2

2243D
2230D
1400D

ESCALA ADMINISTRACIÓN ESPECIAL. SUBESCALA SERVICIOS ESPECIALES. CLASE PERSONAL DE OFICIOS. CATEGORÍA OFICIAL
ESCALA ADMINISTRACIÓN ESPECIAL. SUBESCALA DE SERVICIOS ESPECIALES. CLASE PLAZAS COMETIDOS ESPECIALES
ADMINISTRACIÓN GENERAL. SUBESCALA SUBALTERN

IT TXARTELA

2

Internet básico+ Windows XP+ Microsoft word XP básico o Open office writer

CARNET: Carnet de Conducir Tipo B-1

COMPLEMENTOS

CD CE %D *Obs Cod_Tit Titulaciones de acceso

14 225 100 200 Graduado Escolar, FP. I o equivalente

Dotaciones

Fecha preceptividad

SI NO TOTAL

103 47 150

TOTAL: 103 47 150

FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:

Atender al centro municipal asignado

Atender al ciudadano en el ámbito del Servicio de Información

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

FUNCIONES DE JEFATURA O MANDO:

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

FUNCIONES

Funciones aprobadas en el Plan de Ordenación de recursos humanos para la internalización de la gestión de la atención a la ciudadanía 28 de noviembre de 2012

Atención e Información al Ciudadano:

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

Apoyo en los Procesos de Gestión:

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

Soporte al Centro:

- Realizar las acciones preparatorias necesarias para que los espacios de realización de actividades se encuentren en condiciones adecuadas para su uso
- o 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)
- o Supervisar el buen uso de los recursos por parte de los ciudadanos/as, comunicando, cuando sea necesario, los límites a las conductas inapropiadas en el centro.
- o Realizar el mantenimiento habitual de la instalación cuando no se requiera una especial cualificación para llevarlo a cabo
- o Recibir, comprobar y comunicar las necesidades de mantenimiento, reposición, arreglo o sustitución de materiales

COMPETENCIAS

7

GRUPO DE LA FUNCION SUBALTERNA

Incluye: Información, Conserjes, Personal de Oficinos(Pintor, Mantenimiento, Almacenero, Jardinero, Albañil, Soldador,etc) Personal de Limpieza, Aux. Clínica, Montero, Aux. Enfermeria, Telefonista, Ayudante Cocina, Vigilantes de Aparcamientos, Guarda de Albergue, Ayudante Lavandería-Costura-Plancha, Operador Sala

Competencias	Definición
CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS 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 COORDINACION	Tener conocimiento del Organigrama Municipal para canalizar y derivar a los ciudadanos.
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 y personal de otros departamentos, como condición para el desarrollo de actividades de trabajo en equipo.
AUTOORGANIZACION 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 los ciudadanos.
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 positiva.
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.
MOTIVACION	Ser capaz de obtener satisfacción personal del trabajo que se realiza.