



**Lanpostuen informazioa**  
Información de puestos de trabajo

<b>Datu orokorrak</b>	<b>Datos generales</b>
<b>Kodea</b>	Código
<b>Izena</b> ADMINISTRARIA	Denominación ADMINISTRATIVO/A
<b>Postu homogeneoen kopurua</b>	Nº de puestos homogéneos
<b>Betetzeko era</b>	Forma de provisión
<b>Dedikazioa</b>	Dedicación
<b>Sartzeo baldintzak</b>	<b>Requisitos de acceso</b>
<b>Zein administraziori erreserbatzen zaion</b> Udaleko edo bere erakunde publikoetako karrerako funtzionarioak.	Administración a la Funcionarios/as de carrera del que se reserva ayuntamiento o de alguno de sus organismos públicos
<b>Azpitaldea</b> C1 azpitaldea	Subgrupo Subgrupo C1
<b>Eskala</b> Administrazio orokorra	Escala Administración general
<b>Azpieskala</b>	Subescala
<b>Klasea</b>	Clase
<b>Plaza</b>	Plaza
<b>Titulazioa eta karnetak</b> Batxilergoko titulua, teknikari tituluaedo baliokidea	Titulación y carnets Titulo de Bachiller , Título de Técnico ó equivalente
<b>Euskara: hizkuntza eskakizuna</b>	<b>Euskera: perfil lingüístico</b>
	PL 2 = B2
<b>Ordainsariak:</b>	<b>Retribuciones:</b>
<b>Balorazioa puntutan</b> 178	Valoración en puntos 178
<b>Destino osagarriaren maila</b> 15	Nivel de complemento de destino 15
<b>Berariazko osagaria</b> 17.258,78 €	Complemento específico 17.258,78 €
<b>Baldintzak (berariazko osagarrian sartuta):</b>	<b>Condiciones (incluido en el complemento específico):</b>
<b>Bereziak</b>	Específicas
<b>Ordutegi nekagarritasuna</b>	Penosidad horaria
<b>Txandakako lana (denborarekin konpentsatzeko)</b>	Turnicidad (a compensar en tiempo)
<b>Disponibilitatea eta dedikazioa</b>	Disponibilidad y dedicación
<b>Besterik</b>	Otras
<b>Oharrak</b>	<b>Observaciones</b>



#### Deskribapena

- Lanpostua dagoen unitatean sostengu administratiboaren lanak egitea, herritarrei harrera egiten diela, aurrez aurre zein telefonoz, izapide administratibo eta kontablea egiten duela, baita testua makinatzea eta agiritegi-lanak ere.- Herritarrei harrera egitea, aurrez aurre zein telefonoz. - Ordenadoreak eta programa informatikoak erabiltzea, hala nola Microsoft Office (Word, Access, Excel), alor bakoitzeko berariazko udal-aplikazioak eta talde-lanerako aplikazioak (Lotus Notes). - Espedienteak, baimenak, lizentziak eta horrelakoak izapidetzeko sostengu administratiboa ematea, baita epeen kontrola, argitalpenak, iragarkiak, jakinarazpenak etab., egitea ere. - Agiriak sarrera- eta irteera-erregistroak, gorabeherak, etab. - Eguneratzek, altak, baxak, gorabeherak, etab., era guztietako errolda, erregistro zein datu-baseetan. - Espedienteak eta agiriak antolatu, sailkatu eta artxibatzea. - Likidazioak, zergak, tasak, prezio publikoak, etab. - Fakturazioak, kobraketak, ordainketak eta kontabilitate-lanak. - Ziurtagiriak, irizpenak, eta oro har testuak makinatzea, fotokopiak egitea eta faxaren kontu egitea. - Orobak, lanpostuaren kalifikazioarekin bat datozen bestelako lanak egitea hala agintzen zaionean, eta aurrekoak galarazi gabe.

#### Descripción

- Realizar trabajos de apoyo administrativo de la Unidad donde esté ubicado/a realizando tareas de atención al público, personal y telefónica, trámite administrativo y contable, mecanografía y archivo.- Atención al público, personal y telefónica. - Utilización de ordenadores y programas informáticos, incluidos Microsoft Office (Word, Access, Excel) así como aplicaciones corporativas específicas de cada área y aplicaciones de trabajo en grupo (Lotus Notes). - Apoyo administrativo en trámite de expedientes, autorizaciones, licencias, etc., así como control de plazos, publicaciones, anuncios, notificaciones, etc. - Registros de Entrada y Salida de documentos, incidencias, etc. - Actualización, Altas, Bajas, incidencias, etc., en todo tipo de Padrones, Registros o Bases de Datos. - Ordenación, clasificación y archivo de expedientes y documentos. - Liquidaciones, impuestos, tasas, precios públicos, etc. - Facturaciones, cobros, pagos, y tareas de contabilidad. - Certificaciones, dictámenes, y tareas generales de mecanografía, fotocopiado y atención de fax. - Realizar otras tareas encomendadas acordes con la cualificación del puesto y sin perjuicio de las anteriores.



**Lanpostuen informazioa**  
Información de puestos de trabajo

<b>Datu orokorrak</b>	<b>Datos generales</b>
<b>Kodea</b>	Código
<b>Izena</b> UDALINFOKO AGENTEA	Denominación AGENTE DE UDALINFO
<b>Postu homogeneoen kopurua</b>	Nº de puestos homogéneos
<b>Betetzeko era</b>	Forma de provisión
<b>Dedikazioa</b>	Dedicación
<b>Sartzeo baldintzak</b>	<b>Requisitos de acceso</b>
<b>Zein administraziori erreserbatzen zaion</b> Udaleko edo bere erakunde publikoetako karrerako funtzionarioak.	Administración a la que se reserva Funcionarios/as de carrera del ayuntamiento o de alguno de sus organismos públicos
<b>Azpitaldea</b> C1 azpitaldea	Subgrupo Subgrupo C1
<b>Eskala</b> Administrazio orokorra	Escala Administración general
<b>Azpieskala</b>	Subescala
<b>Klasea</b>	Clase
<b>Plaza</b>	Plaza
<b>Titulazioa eta karnetak</b> Batxilergoko titulua, teknikari tituluaedo baliokidea	Titulación y carnets Titulo de Bachiller , Título de Técnico ó equivalente
<b>Euskara: hizkuntza eskakizuna</b> 2. HE = B2	<b>Euskera: perfil lingüístico</b> PL 2 = B2
<b>Derrigortasun data duen lanpostu kopurua</b>	Número de puestos con fecha de preceptividad
<b>Ordainsariak:</b>	<b>Retribuciones:</b>
<b>Balorazioa puntutan</b> 200	Valoración en puntos 200
<b>Destino osagarriaren maila</b> 15	Nivel de complemento de destino 15
<b>Berariazko osagarría</b> 19.961,06 €	Complemento específico 19.961,06 €
<b>Baldintzak (berariazko osagarrian sartuta):</b>	Condiciones (incluido en el complemento específico):
<b>Bereziak</b>	Específicas
<b>Ordutegi nekagarritasuna</b>	Penosidad horaria
<b>Txandakako lana (denborarekin konpentsatzeko)</b>	Turnicidad (a compensar en tiempo)
<b>Disponibilitatea eta dedikazioa</b>	Disponibilidad y dedicación
<b>Besterik</b>	Otras



Pertsonen Kudeaketa  
Gestión de Personas

<b>Oharrak</b>
----------------

<b>Deskribapena</b>
ERANSKINA IKUSI

<b>Observaciones</b>
----------------------

<b>Descripción</b>
VER ANEXO

**1103 LANPOSTUA – UDALINFOKO AGENTEA****PT 1103- AGENTE DE UDALINFO****Postuaren eginkizun nagusia:**

Udalak ematen duen Herritarrentzako Lehen Mailako Arreta Integrala bermatzeaz arduratuko da. Horrek esan nahi du bere gain hartu behar duela herritarrek egindako edozein eskaerari arreta ematea –eskatutako informazioa emanda nahiz izapidea eginda– edo, beharrezkoa izanez gero, zehaztu behar duela zer arreta tekniko behar den –bigarren mailako arreta– eta arreta hori ematea ahalbidetu behar duela.

Hori guztia izaera balioanitzunarekin. Gainera, bere egingo du udal antolamenduaren arreta globalaren ikuspegia.

**Cometido general del puesto:**

Se responsabilizará de garantizar la Atención Ciudadana Primaria Integral del Ayuntamiento. Esto supone asumir la atención a cualquier demanda de la ciudadanía para culminar la información o el trámite solicitado o, en su caso, determinar la atención técnica de segundo nivel y facilitar su provisión.

**Horretarako, honakoa jakin eta egin beharko Para ello deberá:  
du:**

- Udal sail, erakunde eta sozietateen egitura administrativoa, funtzionala eta eskumenei dagokiena ezagutzea.
  - Udal Administrazio Elektronikoa bermatzeko ezarritako sistema eta metodologíak ezagutzea.
  - Lehen Mailako Arretakotzat jotako procedura eta izapide guztiak ezagutzea.
  - Ebaluazio tekniko eta/edo jurídico espezifikoa behar duten procedura eta izapide guztiak ezagutzea eta ebaluazio hori egiteko ardura duen udal unitatea zein den jakitea.
  - Herritarrei Arreta Integrala ematea ahalbidetzen duten tresnak erabiltzea (datu, informazio eta izapideei lotutakoak).
  - Beharrezko komunikazio-ablezia profesionalak (hitzezko komunikazioa, ez hitzezkoa, desegokiak diren jokabideak kudeatzea, e.a.) aplikatzea, bai eta arreta-eskaerak hartu, argitu eta ixteko protokoloak ere.
  - Zerbitzua egokitzen eta hobetzen lagundi dezaketen eskaerak modu egituratuak bildu eta behar duenari helaraztea.
- Conocer la estructura administrativa, funcional y competencial de los diferentes Departamentos municipales, Organismos y Sociedades.
  - Conocer los sistemas y metodologías implantadas para garantizar la Administración Electrónica municipal.
  - Conocer todos los procedimientos y trámites determinados como de Atención Primaria.
  - Conocer los procedimientos y trámites que exijan de una evaluación técnica y/o jurídica específica y la Unidad Municipal responsable de su provisión.
  - Utilizar las herramientas de datos, información y tramitación que permitan una Atención Ciudadana Integral.
  - Aplicar las destrezas profesionales necesarias de comunicación (verbal, no verbal, gestión de conductas inapropiadas, etc.), así como los protocolos de acogida, clarificación y cierre de la atención.
  - Recoger y trasladar estructuradamente aquellas demandas que puedan redundar en un ajuste y mejora del Servicio.



## Beste lan batzuk (orientabide moduan Tareas orientativas: emanda)

- Udalaren banaketa funtzionalari eta sailen eskumenei buruzko informazioa ematea. - Informar sobre la distribución funcional municipal y las competencias de los diferentes Departamentos.
- Udalak eskaintzen dituen jarduera eta zerbitzuei buruzko informazioa ematea, bai eta haien eskuratzeko betekizunei buruzkoa ere. - Informar sobre las actividades y servicios que ofrece el Ayuntamiento, así como los requisitos para acceder a los mismos.
- Hirian eskaintzen diren jarduera eta zerbitzuei buruzko informazioa ematea, bai eta beste la ciudad, así como de los servicios más administrativos que tienen hábitos de otras administraciones. - Informar sobre las actividades y servicios de la ciudad, así como de los servicios más administrativos que tienen hábitos de otras administraciones.
- Egindako berariazko eskaerari lotutako zerbitzu edo izapideei buruzko informazioa ematea eta bizitzako gertakari batek behar dituen izapide elkartuak egitea ahalbidetzea. - Informar sobre aquellos servicios o tramitaciones relacionados con la demanda expresa realizada y facilitar las tramitaciones agrupadas que un mismo hecho vital precise.
- Lagunza ematea herritarrei erregistro kontuetan eta egoitza elektronikoaren usoa dela eta. - Asistencia a la ciudadanía en materia de registro y de cualquier otra necesidad que facilite el uso de la sede electrónica.
- Berehalako erantzuna duten prozeduretan ebaZenak izapidei eta entregatzea. - Tramitación y entrega de las resoluciones en aquellos procedimientos de respuesta inmediata.
- Autolikidazioak kobratzea. - Cobro de autoliquidaciones.
- Expedienteen izapideak zer egoeratan dauden informatzea. - Información sobre el estado en el que se encuentra la tramitación de los expedientes.
- Udalaren informazio sistema elikatzea, datuak lortu, sartu eta egiatzatz (Hirugarrenak, e.a.). - Alimentar el sistema de información municipal, capturando, introduciendo y verificando los datos (Terceros, etc.).
- Abisuak, matxurak, kexak eta iradokizunak jaso eta izapideztea. - Recepción y tramitación de avisos, averías, quejas y sugerencias.
- Bigarren mailako arreta bermatu behar duen udal unitatea identifikatzea eta arreta hori emateko baldintza zehatzak finkatzea (ordua, tokia, zerbitzua, e.a.). - Identificación de la Unidad Municipal que debe garantizar la atención secundaria y determinar las condiciones concretas de su prestación (hora, lugar, servicio, etc.).
- HERRITARRAREN KARPETARA ETA SINADURA ELEKTRONIKORA SARTZEA AHALBIDETZEA. - Facilitar el acceso a la firma electrónica y a la carpeta del/la ciudadano/a.
- HERRITARREK ADIERAZI BAINA BETE EZ DIREN BEHARRAK DETEKTATU ETA ZEHAZTEA. - Detectar y precisar las necesidades manifestadas por la ciudadanía y no cubiertas.
- BERE NAGUSIAK AGINDUTAKO BESTELAKO LAN GUZTIAK EGITEA, BETIREE BERE KATEGORIARI BADAGOZKIO. - Llevar a cabo cuantas otras tareas propias de su categoría le sean indicadas por su superior/a.