

## DATOS DEL PUESTO DE TRABAJO A CUBRIR EN COMISIÓN DE SERVICIOS

**DENOMINACIÓN: JEFE/A ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA (C.G. 716)**

### CONFIGURACIÓN:

▪ Naturaleza:	Funcionario
▪ Nivel:	22
▪ Complemento Específico:	C
▪ Tipo de Puesto:	Singularizado
▪ Forma de Provisión:	Concurso
▪ Adscripción a AAPP:	AP (Administración del Principado de Asturias)
▪ Adscripción a Grupo:	A2, C1
▪ Adscripción a Cuerpos y Escalas:	IN01 (Cuerpo de Gestión y Cuerpo Administrativo)
▪ Titulación académica:	-
▪ Formación específica:	-
▪ Sector:	1 (Administración General)
▪ Subsector:	A-144 (Gestión procedimental y apoyo administrativo / Atención e información al ciudadano)
▪ Concejo:	ES/33/44 OVIEDO

### DEPENDENCIA JERÁRQUICA:

Servicio de Participación y Atención Ciudadana  
Dirección General de Participación Ciudadana, Transparencia, Diversidad Sexual y LGTBI  
Viceconsejería de Derechos Ciudadanos  
Consejería de Ordenación de Territorio, Urbanismo, Vivienda y Derechos Ciudadanos

### FUNCIONES:

Gestionar y organizar el área de atención ciudadana, y en concreto, las siguientes funciones:

- Organizar, coordinar y controlar las unidades de atención presencial y telefónicas dependientes del Área: elaborando los cuadros de permisos y de turnos que garanticen la prestación del servicio homogénea del servicio con especial atención al horario de tarde.
- Elaborar informes, memorias y estadísticas sobre la atención prestada a través de las diferentes canales disponibles.
- Soporte funcional de la aplicación de registro: aprobación de peticiones, ejecución de tareas, resolución de incidencias y dudas que planteen los usuarios.
- Análisis funcional y propuestas de mejora sobre las aplicaciones utilizadas en la atención al ciudadano.
- Gestión de la aplicación de cita previa y turnos para la atención presencial en Oficinas del SAC.
- Distribuir las peticiones de información recibidas a través del canal electrónico y resolver las que tuviese asignadas.
- Soporte y resolución de incidencias de los ciudadanos relacionadas con el uso de la administración electrónica.
- Evaluar el desempeño profesional del personal a su cargo.

## **CRITERIOS OBJETIVOS DE VALORACIÓN:**

Se valorarán los conocimientos y experiencia en las materias indicadas a continuación:

### **1. Experiencia profesional:**

#### ***Muy relevante:***

- Experiencia en la coordinación, supervisión de la actuación de personal y distribución de tareas.
- Experiencia en elaboración de informes.
- Se valorará especialmente la experiencia en la organización, planificación y gestión de turnos de personal.

#### ***Relevante:***

- Experiencia en evaluación del desempeño.
- Experiencia en gestión o implantación de sistemas de información ciudadana.
- Experiencia en aplicaciones CRM.
- Experiencia en resolución de incidencias relativas al uso de la administración electrónica.

### **2. Formación:**

#### ***Muy relevante:***

Formación acreditada en:

- Sede electrónica del Principado de Asturias/Carpeta Ciudadana.
- Elaboración de informes administrativos.
- Gestión de reclamaciones.
- Administradores de la plataforma y equipo de soporte a usuarios SITE.
- Habilidades de comunicación y organización para el trabajo en equipo.

#### ***Relevante:***

- Formación de nivel intermedio o avanzado en herramientas de Microsoft 365.
- Sistemas Cl@ve: identificación electrónica de servicios públicos.
- Funcionamiento del sector público por medios electrónicos, administración electrónica: regulación, servicios y procedimientos.
- Habilidades de comunicación en la atención al público, técnicas de atención telefónica y de resolución de conflictos.

### **3. Utilización de herramientas de trabajo y sistemas informáticos necesarios para el desempeño de las funciones asignadas:**

#### ***Muy relevante:***

- SITE
- SIEBEL
- OFFICE 365
- SERVICENOW
- QUENDA

#### ***Relevante:***

- CLAVESAC
- PASARELA DE PAGOS
- PESCAMAR
- REGISTRO CL@VE

### **OBSERVACIONES:**

El puesto **quedará vacante en el mes de agosto de 2026**, como consecuencia de la jubilación de su titular.

### **FORMA Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES**

Los/as empleados/as públicos/as interesados/as en ocupar el puesto descrito deberán enviar solicitud, acompañada de currículum vitae (en formato PDF), a la dirección de correo electrónico [personal.ordenacionterritorio@asturias.org](mailto:personal.ordenacionterritorio@asturias.org) indicando en el asunto del mensaje APELLIDOS, NOMBRE y C.P. del puesto solicitado, en el plazo de siete (7) días naturales a contar desde el siguiente a la publicación de este anuncio.

### **PROPUESTA DE NOMBRAMIENTO**

La propuesta de nombramiento en comisión de servicios se realizará a favor del candidato/a que se estime más idóneo/a atendiendo a los méritos aportados que guarden relación con el contenido y funciones del puesto de trabajo. A tal fin se podrán realizar entrevistas y solicitar documentación complementaria a los/las candidatos/as para aclarar y/o verificar los datos y méritos recogidos en el Currículum Vitae.