



Anexo I



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

Grupo/s Nome do posto

A/B XEFE DE SECCIÓN

Con independencia daquelas funcións de carácter técnico-administrativo que completen a configuración específica de cada un destes postos, corresponden a estas xefaturas as seguintes atribucións de carácter xeral:

- Cooperar co seu superior inmediato, en orde a facilita-lo desenvolvemento da súa función directiva.
- Atender á racionalización e simplificación dos procesos de traballo, á mellora dos métodos e atención ás innovacións tecnolóxicas.
- Propoñer cambios na configuración dos postos ou na estrutura interna da sección.
- Dirixir e coordina-las actividades da sección mediante ordes ou orientacións impartidas ós funcionarios e persoal contratado a ela adscritos.
- Exerce-lo mando directo do persoal da sección e transmitirle as instrucións, orientacións, ordenes e comunicacións dos seus órganos superiores, vixiando a xestión dos asuntos encomendados.
- Supervisa-la dirección das obras ou instalacións encomendadas ós técnicos da unidade, asumindo persoalmente esta dirección cando as circunstancias o aconsellen.
- Supervisa-los traballos desenvoltos polo persoal da sección e responsabilizarse da produtividade do mesmo.
- Fiscaliza-lo cumprimento das obrigas por parte de todo o persoal da sección, atendendo ás súas condicións de traballo.

- Autorizar coa súa sinatura ou visado os actos de xestión, oficios, requirimentos, comunicacións, citacións e emprazamentos que se orixinen na sección, excepto nos casos de delegación expresa dalgunha ou de todas aquelas funcións noutro técnico da sección, delegación que requirirá o visto e prace dos seus órganos superiores.
- Dar conta a quen corresponda, dos expedientes da súa sección de acordo coas instrucións que reciba.
- Visa-los proxectos, estudos, dictamenes, informes, certificacións, avaliacións, medicións, análises e descomposición de prezos e demais actuacións técnico-administrativas que, no exercicio da súa respectiva competencia profesional, elaboraran os técnicos da sección.
- Abocación, en circunstancias especiais, das funcións asignadas ós postos dos técnicos adscritos á sección.
- Visar ou formular no seu caso propostas de gasto para a adquisición de bens e servicios da sección.
- Visar ou redactar, no seu caso, os pregos de condicións técnico-administrativos relacionados coa súa sección.
- Elaborar propostas de presupostos no referente ás partidas que afectan ós plans e proxectos da súa sección e xestión e control do gasto do mesmo.
- Elaborar propostas de necesidades de recursos humanos e materiais necesarios para o cumprimento dos obxectivos da sección.
- Propoñe-la distribución do persoal adscrito á sección entre os negociados da mesma atendendo as aptitudes do mesmo e as cargas de traballo dos distintos postos.
- Propoñer dentro do prazo regulamentario as resolucións ou decretos de trámite e velar por que os actos e acordos se cumpran dentro do prazo.
- Mante-las relacións necesarias cos representantes das empresas relacionadas cos servicios municipais contratados para mellorar, modificar ou priorizar a prestación dos mesmos, así como supervisar a execución dos traballos.
- Coordinación con outras administracións públicas ou entidades privadas todos aqueles asuntos que afecten a sección.
- Responsabilizarse da produtividade do persoal ó seu cargo.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realizar as funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña e impulsará a formación teórico-práctica do persoal ó seu cargo.

- Atención e información pública nas materias do seu servicio.
- Utilización das aplicacións informáticas correspondentes ó seu servicio.
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación cos seus sistemas e procesos de traballo.
- En xeral, calquera outra función de análoga natureza que lle sexa encomendada polo seu superior xerárquico, en relación co servicio e acorde coa súa categoría.



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

Grupo/s Nome do posto
C **XEFE DE NEGOCIADO**

Este posto ten atribuídas con carácter xeral funcións de xestión e coordinación do persoal ó seu cargo ademais daquelas funcións de carácter operativo de natureza máis complexa dentro da unidade:

- Cooperar coa xefatura inmediata no desenvolvemento da función directiva.
- Dirixir, coordinar supervisar e fiscaliza-lo cumprimento do traballo encomendado ó negociado e velar polo correcto uso de materiais e equipos.
- Vixiar polo cumprimento dos prazos legais aplicables a cada un dos procedementos administrativos dos expedientes que se tramiten no seu negociado.
- Responsabilizarse e autorizar coa súa sinatura ou visado os informes, actos de xestión, oficios, requirimentos, comunicacións e emprazamentos que se orixinen no negociado.
- Responsabilizar da eficacia da unidade e da produtividade do persoal do negociado, establecendo os métodos de traballo, distribuíndo as tarefas e instruíndo ó persoal ó seu cargo.
- Realizar informes e propostas de resolución de expedientes administrativos cando pola súa natureza non estean atribuídos a un técnico.
- Resolve-los pequenos problemas operativos e/ou continxencias de persoal que se poidan presentar, e de materiais no seu caso.
- Velar pola correcta clasificación e custodia dos expedientes e documentos da unidade.

- Responsabilizarse e efectua-la tramitación administrativa dos expedientes, solicitudes, reclamacións, ordenanzas, liquidacións e recursos relativos ó negociado, ben directamente ou a través do persoal ó seu cargo.
- Formular propostas de gastos para a adxudicación de materiais, equipo ou servicios que se necesiten no negociado, conformando a recepción dos mesmos, de selo caso.
- Responder e render contas ó seu xefe dos resultados do traballo do negociado, así como dos obxectivos conseguidos.
- Tramita-los expedientes relativos a imposición e modificación das ordenanzas fiscais relacionados co negociado, así como colaborar cos técnicos na elaboración e modificacións das mesmas.
- Efectuar liquidacións tributarias e notificalas.
- Manter permanentemente actualizada a información necesaria para o correcto funcionamento das bases de datos dos censos fiscais naquelas figuras que proceda, recadando información precisa doutras administracións ou unidades e efectuando, se fose preciso, traballos de campo puntuais.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realiza-las funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña e impulsará a formación teórico-práctica do persoal ó seu cargo.
- Atención e información pública nas materias do seu servicio, sempre que pola súa natureza non correspondan a un técnico ou non podan ser dadas polo persoal ó seu cargo.
- Utilización das aplicacións informáticas correspondentes ó seu servicio.
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación cos seus sistemas e procesos de traballo.
- En xeral, calquera outra función de análoga natureza que lle sexa encomendada polo seu superior xerárquico, en relación co servicio e coa súa categoría.



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

Grupo/s Nome do posto

A/B XEFE DE SECCIÓN

Con independencia daquelas funcións de carácter técnico-administrativo que completen a configuración específica de cada un destes postos, corresponden a estas xefaturas as seguintes atribucións de carácter xeral:

- Cooperar co seu superior inmediato, en orde a facilita-lo desenvolvemento da súa función directiva.
- Atender á racionalización e simplificación dos procesos de traballo, á mellora dos métodos e atención ás innovacións tecnolóxicas.
- Propoñer cambios na configuración dos postos ou na estrutura interna da sección.
- Dirixir e coordina-las actividades da sección mediante ordes ou orientacións impartidas ós funcionarios e persoal contratado a ela adscritos.
- Exerce-lo mando directo do persoal da sección e transmitirle as instrucións, orientacións, ordenes e comunicacións dos seus órganos superiores, vixiando a xestión dos asuntos encomendados.
- Supervisa-la dirección das obras ou instalacións encomendadas ós técnicos da unidade, asumindo persoalmente esta dirección cando as circunstancias o aconsellen.
- Supervisa-los traballos desenvolto polo persoal da sección e responsabilizarse da produtividade do mesmo.
- Fiscaliza-lo cumprimento das obrigas por parte de todo o persoal da sección, atendendo ás súas condicións de traballo.

- Autorizar coa súa sinatura ou visado os actos de xestión, oficios, requirimentos, comunicacións, citacións e emprazamentos que se orixinen na sección, excepto nos casos de delegación expresa dalgunha ou de todas aquelas funcións noutro técnico da sección, delegación que requirirá o visto e prace dos seus órganos superiores.
- Dar conta a quen corresponda, dos expedientes da súa sección de acordo coas instrucións que reciba.
- Visa-los proxectos, estudos, dictames, informes, certificacións, avaliacións, medicións, análises e descomposición de prezos e demais actuacións técnico-administrativas que, no exercicio da súa respectiva competencia profesional, elaboraran os técnicos da sección.
- Abocación, en circunstancias especiais, das funcións asignadas ós postos dos técnicos adscritos á sección.
- Visar ou formular no seu caso propostas de gasto para a adquisición de bens e servicios da sección.
- Visar ou redactar, no seu caso, os pregos de condicións técnico-administrativos relacionados coa súa sección.
- Elaborar propostas de presupostos no referente ás partidas que afectan ós plans e proxectos da súa sección e xestión e control do gasto do mesmo.
- Elaborar propostas de necesidades de recursos humanos e materiais necesarios para o cumprimento dos obxectivos da sección.
- Propoñe-la distribución do persoal adscrito á sección entre os negociados da mesma atendendo as aptitudes do mesmo e as cargas de traballo dos distintos postos.
- Propoñer dentro do prazo regulamentario as resolucións ou decretos de trámite e velar por que os actos e acordos se cumpran dentro do prazo.
- Mante-las relacións necesarias cos representantes das empresas relacionadas cos servicios municipais contratados para mellorar, modificar ou priorizar a prestación dos mesmos, así como supervisar a execución dos traballos.
- Coordinación con outras administracións públicas ou entidades privadas todos aqueles asuntos que afecten a sección.
- Responsabilizarse da produtividade do persoal ó seu cargo.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realiza-las funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña e impulsará a formación teórico-práctica do persoal ó seu cargo.

- Atención e información pública nas materias do seu servicio.
- Utilización das aplicacións informáticas correspondentes ó seu servicio.
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación cos seus sistemas e procesos de traballo.
- En xeral, calquera outra función de análoga natureza que lle sexa encomendada polo seu superior xerárquico, en relación co servicio e acorde coa súa categoría.



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

Grupo/s Nome do posto

C ADMINISTRATIVO DE ADMÓN. XERAL

Realizará as funcións e actividades competencia da súa titulación e especialidade profesional, ou ben da súa formación teórico-práctica e propias do seu servizo, respectando o código deontolóxico, de se-lo caso, tales como:

- Tramitación de expedientes e procesos administrativos, formulación de dilixencias, actas, providencias, comparecencias e oficios de mero trámite, formulación de requirimentos, citacións, notificacións e comunicacións; extracto, cotexo e compulsas de documentos e extensión das oportunas dilixencias e actos administrativos de análoga natureza.
- Xestión dos procesos de traballo de carácter administrativo, económico e contable, baixo a dirección dos respectivos superiores ou en base as directrices sinaladas polos mesmos con carácter xeral.
- Informe de expedientes administrativos cando pola súa natureza non están atribuídos a un xefe de negociado ou a un técnico.
- Efectúa-las xestións necesarias para resolve-las cuestións que se presenten ou encarguen no seu ámbito competencial utilizando o medio procedente en cada caso (documental, telefónico, electrónico, persoal).
- Cooperar coa súa xefatura inmediata na supervisión e coordinación de traballos desenvolto polo persoal subordinado.
- Operacións, no se caso, de caixa e manexo de fondos.
- Control de expedientes e procesos.
- Redacción e transcripción de informes e propostas, actas, oficios, etc.

- Recoller, rexistrar e distribuí-la correspondencia e documentación de entrada no servizo, así como a de saída.
- Colaboración na racionalización de estruturas e sistemas de traballo na formalización e simplificación de expedientes, procesos e impresos.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realizar as funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña.
- Información, atención e despacho co público en relación coas materias competencia do órgano de adscrición.
- Utilización da aplicación informática correspondente a cada unidade, e máis especialmente os paquetes ofimáticos estándar (tratamento de textos, folla de cálculo, base de datos, etc).
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación cos sistemas e procesos de traballo.
- En xeral, calquera outra función de análoga natureza que lle sexa encomendada polo seu superior xerárquico, en relación co servizo e coa súa categoría.



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

<u>Grupo/s</u>	<u>Nome do posto</u>
D	AUXILIAR DE ADMÓN. XERAL

Realizará as funcións e actividades competencia da súa titulación e especialidade profesional, ou ben da súa formación teórico-práctica e propias do seu servizo, respectando o código deontolóxico, de se-lo caso, tales como:

- Tratamento da información en xeral: ordenador, mecanografía, realizando as correccións ortográficas necesarias.
- Procura, rexistro, clasificación, copia e arquivo de documentos, libros, etc.
- Ordenación, numeración e encadernación de expedientes e atados, formulación de índices, control e distribución de material, dentro do seu servizo.
- Confección e manexo de ficheiros, comprobación de direccións, etc.
- Manexo de máquinas de rexistrar, copiar, reproducir, microfilmear, clasificar, encadernar, cortar, destruír, selar, ensobrar, expedir, etc.
- Funcións propias de apoio a postos superiores (axenda, atención a visitas, etc.).
- Cooperación nos traballos administrativos da Unidade e, en particular, colaborar nos traballos de trámite de expedientes e control dos mesmos.
- Levar a cabo as xestións necesarias para resolver as cuestións que se presenten ou que se lle encarguen no seu ámbito competencial.

- Realización de operacións estandarizadas de redacción de escritos, contabilidade, cobros e pagos, ordenación e arquivo de expedientes, confección de documentos, etc.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realizar as funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña.
- Información e atención ó público en relación coas materias da súa Unidade
- Utilización das aplicacións informáticas correspondentes a cada Unidade, e máis especialmente os paquetes ofimáticos estándar (tratamento de textos, folla de calculo, base de datos, etc).
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación ós seus sistemas e procesos de traballo.
- En xeral calesquera outras funcións e tarefas de análoga natureza que lle sexan encomendadas polo seu superior xerárquico, en relación co servicio e coa súa categoría.



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

Grupo/s Nome do posto

D OFICIAL TELEFONISTA

Realizará as funcións e actividades competencia da súa titulación e especialidade profesional, ou ben da súa formación teórico-práctica e propias do seu servizo, respectando o código deontolóxico, de se-lo caso, tales como:

- Manexo da centralita telefónica, para atención e canalización das chamadas ó seu destinatario e facilita-la comunicación das dependencias co exterior.
- Facilitar información, na medida das súas posibilidades, sobre calquera tema que o comunicante lle solicite en relación coa actividade do Concello.
- Cumprimenta-los documentos ou rexistros propios do servizo.
- Informar dos erros do equipo telefónico ó seu superior.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realiza-las funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña.
- Utiliza-las aplicacións informáticas correspondentes á súa unidade.
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación cos seus sistemas e procesos de traballo.
- En xeral, calquera outra función de análoga natureza que lle sexa encomendada polo seu superior xerárquico, en relación co servizo e coa súa categoría.



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

Grupo/s Nome do posto

D XESTOR DE BASES DE DATOS DOCUMENTAIS

Realizará as funcións e actividades competencia da súa titulación e especialidade profesional, ou ben da súa formación teórico-práctica e propias do seu servicio, respectando o código deontolóxico, de se-lo caso, tales como:

- Cooperar coa súa xefatura inmediata na supervisión e coordinación de traballos desenvolto polo persoal subordinado.
- Colaboración na racionalización, formalización e simplificación de expedientes, procesos e impresos, relacionado coas bases de datos documentais.
- Colaborar na análise de información para o deseño de bases de datos.
- Efectua-las actividades necesarias para resolve-las cuestións que se presenten ou encarguen no seu ámbito competencial utilizando o medio procedente en cada caso (documental, telefónico, electrónico, persoal).
- Realizar funcións nos traballos executados no ordenador, relacionados coa captura de información, verificando a calidade dos resultados.
- Preparación , control e realización das copias de seguridade de arquivos e ficheiros e funcionamento e manexo de unidades periféricas.
- Efectuar, controlar e revisar a introducción masiva de datos nos equipos especializados, nos centros de información do Concello.
- Realiza-las actividades auxiliares de control e rexistro de entrada e saída de información, e control dos soportes físicos.

- Revisar e corrixir os resultados das aplicacións para a xestión das bases de datos, efectuando as operacións oportunas, de acordo coas normas existentes e os procesos normalizados.
- Informar dos erros, avarías ou desperfectos dos equipos informáticos do servizo.
- Procura e actualización de información existente na base de datos.
- Elaboración de informes relativos ó seu traballo.
- Orientación ós usuarios con relación ó almacenamento e subministro de información especializada.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realizar as funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña.
- Información, atención e despacho co público en relación coas materias da súa competencia.
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación cos sistemas e procesos de traballo.
- En xeral, calquera outra función de análoga natureza que lle sexa encomendada polo seu superior xerárquico, en relación co servizo e coa súa categoría.
-



CONCELLO DE VIGO

GUÍA DE FUNCIONS

Grupo/s Nome do posto

E AXUDANTE ADMINISTRATIVO

Realizará as funcións e actividades competencia da súa titulación e especialidade profesional, ou ben da súa formación teórico-práctica e propias do seu servizo, respectando o código deontolóxico, de se-lo caso, tales como:

- Tratamento da información en xeral: ordenador, mecanografía, realizando as correccións ortográficas necesarias.
- Procura, rexistro, clasificación, copia e arquivo de documentos, libros, etc.
- Ordenación, numeración e encadernación de expedientes e atados, formulación de índices, control e distribución de material.
- Confección e manexo de ficheiros, comprobación de direccións, etc.
- Manexo de máquinas de rexistrar, copiar, reproducir, microfilmear, clasificar, encadernar, cortar, destruír, selar, ensobrar, expedir, etc.
- Cooperación nos traballos administrativos da Unidade e, en particular, colaborar nos traballos de trámite de expedientes e control dos mesmos.
- Levar a cabo as xestións telefónicas necesarias para resolver as cuestións que se presenten ou que se lle encarguen no seu ámbito competencial.
- Recollida, transporte e distribución de correspondencia e paquetería do servizo, de ser necesario.

- Presentación de documentos ou expedientes do servizo noutros organismos públicos e privados cando pro razóns de eficacia , axilidade e economía procedimental non sexa aconsellable recurrir o servizo de conserxería ou correo ordinario.
- Comprobacións oculares exteriores de datos ou feitos que pola súa escasa complexidade técnica non sexan propias de postos de inspección.
- Mante-lo reciclaxe continuo nos coñecementos e procedementos necesarios para realiza-las funcións do posto de maneira eficiente, dentro dos medios que a Administración dispoña.
- Información e atención ó público en relación coas materias da súa Unidade.
- Utilización das aplicacións informáticas correspondentes a cada Unidade.
- Efectuar propostas de mellora ós seus superiores en relación ós seus sistemas e procesos de traballo.
- En xeral, calquera outra función de análoga natureza que lle sexa encomendada polo seu superior xerárquico, en relación co servizo e coa súa categoría.

Anexo II



FORMULARIO DE ATENCIÓN CIDADÁ

Nome	Apelidos	
Enderezo		
Localidade	Código Postal	Provincia
Teléfono	Fax	Correo electrónico

Expoño

Segue no dorso

Vigo, ____ de ____ de 200_ (sinatura)

Por favor:

- Cubra os espacios con letra clara e de imprenta
- Expoña a súa queixa, suxestión ou solicitude de información
- Se o papel resulta insuficiente pode ampliar a súa exposición no reverso deste formulario ou noutros folios.
- Se dispón de documentación xustificativa, agradémoslle que achegue fotocopia dela.
- Se necesita axuda, solicítella ó persoal de información.
- Asine o escrito cando remate. Gracias.

<p>Servicio de Atención Cidadá Información telefónica.: 010 010@vigo.org Fóra de Vigo e móbiles: 986810260 Fax.: 986810263 Información presencial.: 986810127 ofi.informacion@vigo.org</p>

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DAS CARTAS DE SERVICIO NO CONCELLO DE VIGO.

2. DATOS DE CARÁCTER XERAL E LEGAL.
 - 2.1 Datos identificativos e fins do órgano prestador do servicio.
 - 2.2 Servicios que presta.
 - 2.3 Dereitos concretos dos cidadáns e usuarios en relación cos servicios.
 - 2.4 Forma de colaboración ou participación dos cidadáns e usuarios na mellora dos servicios.
 - 2.5 Relación actualizada da normativa reguladora de cada unha das prestacións e servicios.
 - 2.6 Formas de presentación de queixas e suxestións no Concello de Vigo.

3. DATOS DE COMPROMISOS DE CALIDADE.
 - 3.1 Obxectivos.
 - 3.2 Indicadores para o seguemento e avaliación da calidade.

4. DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO.
 - 4.1 Direccións postais, telefónicas e telemáticas de todas as oficinas onde se prestan cada un dos servicios.
 - 4.2 Indicacións que faciliten o acceso ó servicio e melloren as condicións da prestación.

5. ANEXOS.