



Junta de Castilla y León

Consejería de la Presidencia
Viceconsejería de Administraciones Públicas
y Atención al Ciudadano
Dirección General de la Función Pública

Denominación del puesto de trabajo: SUPERVISOR DE AGENTES ATENCIÓN A USUARIOS (103)

Código Agrupador: CA061

Características del puesto:

Clasificación profesional/forma de provisión	
Clase de personal	Funcionario
Grupo/Subgrupo	A2C1
Nivel	22
Complemento Específico	8
Forma de provisión	CE
Administración	A1
Cuerpo	BG001 C. Gestión de la Admón CG001 Cuerpo Administrativo

Requisitos del puesto: A determinar en su caso.

Duración de la jornada: Jornada ordinaria.

Funciones /tareas básicas/comunes:

1. Asistir a los órganos superiores o directivos.
2. Coordinación del equipo de atención a usuarios, priorizando y asignando incidencias y comprobando su resolución.
3. Atención a usuarios del Sistema integrado de gestión de personal para la resolución de incidencias, corrección de estas y coordinación de actuaciones necesarias para su subsanación.
4. Orientación a los usuarios del Sistema integrado de gestión de personal para el correcto uso de la aplicación.
5. Detección de errores y defectos de funcionamiento del Sistema integrado de gestión de personal, así como posibilidades de mejora para el mantenimiento evolutivo, perfectivo y correctivo de la aplicación.
6. Actividades de apoyo personalizado al usuario con motivo de la entrada en producción de una nueva funcionalidad o colectivo.
7. Formación a empleados públicos para el mejor conocimiento de la aplicación y la resolución de incidencias.
8. Documentación correcta de las incidencias, aportando la información completa y necesaria para enriquecer las bases de datos de conocimiento existentes.
9. Elaboración de documentación destinada a los usuarios del Sistema integrado de gestión de personal, para facilitar su manejo.
10. Comprobación de la coherencia de la información obrante en la base de datos.
11. Coordinación de actuaciones entre usuarios del Sistema integrado de gestión de personal.
12. Realizar además todas aquellas tareas análogas y complementarias, relacionadas con la misión del puesto, que sean encomendadas por su superior jerárquico.