

Estándar de competencias profesionales

Gestionar actividades administrativas de tramitación en las Administraciones Públicas

Familia Profesional	Administración y Gestión
Nivel	3
Código	ECP0236_3
Estado	BOE
Publicación	RD 1021/2024

Competencia profesional

Elementos de la competencia

- EC1** Registrar las resoluciones de las autoridades y solicitudes de los particulares, dando curso a su envío al interesado, manejando aplicaciones informáticas, de acuerdo con el procedimiento administrativo y de acceso a la información de la Administración, para su constancia y control.
- IC1.1** La documentación a presentar en el registro de entrada se contrasta, aceptando el registro o no de la misma, verificando el cumplimiento de los requisitos de procedimiento.
- IC1.2** La documentación objeto de compulsa se coteja, verificando su correspondencia con la original para incorporarla al expediente, digitalizándola y devolviendo el original al presentador.
- IC1.3** La documentación a presentar por delegación o representación se examina, verificando que se aporta la documentación o firma de legitimación de representante o delegado.
- IC1.4** Los documentos a remitir a otros organismos se registran, enviando la documentación al organismo de recepción, dejando constancia de este envío.
- IC1.5** Los trámites para proceder a su registro por medio fehaciente, se efectúan, de acuerdo con los principios de actuación de la Administración Pública (eficacia, coordinación, publicidad, entre otros).

IC1.6 La trascendencia de la información y la publicidad o difusión de la misma, se evalúa, seleccionado el medio para su comunicación de acuerdo al procedimiento establecido en la Administración.

IC1.7 El código de identificación del órgano, centro o unidad administrativa al que se dirige la solicitud se facilita, a los interesados que lo desconozcan, prestando la información de ayuda respecto a la identificación y firma electrónica, así como de los medios existentes y forma de utilización de las mismas.

IC1.8 La documentación se archiva, facilitando el acceso y consulta de la información que contienen.

EC2 Tramitar los asuntos, expedientes o reclamaciones mediante el procedimiento establecido por la Administración, manejando aplicaciones de gestión electrónica, evitando y solucionando incidencias, para salvaguardar los derechos de los interesados.

IC2.1 El expediente se formaliza, tramitándolo según el orden del procedimiento administrativo a que se refiere el contenido del expediente (tramitación del expediente, identificación, plazos, audiencia de los interesados, entre otras).

IC2.2 Los requisitos subsanables en el procedimiento de tramitación se solicitan, con exactitud y claridad, y operando con medios de comunicación que permitan constancia de la recepción de la solicitud.

IC2.3 La documentación remitida por el órgano receptor se registra, procediendo a la apertura de expediente, siguiendo el procedimiento establecido en la Administración.

IC2.4 Los derechos de los interesados en el expediente se informan, con exactitud y claridad, respecto a alegaciones, notificación, entre otros.

IC2.5 El documento se remite, al órgano competente, a través de la aplicación informática específica con prontitud.

IC2.6 El seguimiento del expediente se instruye, notificando a los interesados su conclusión, previa comprobación por el superior jerárquico.

IC2.7 La resolución que pone fin al expediente dentro del plazo legal se traslada, a los órganos de la organización implicados, notificándolo al interesado.

EC3 Gestionar actividades de atención al público y de información de carácter general, a través de los diferentes canales de comunicación (web, correo electrónico, redes sociales, entre otros), para dar cumplimiento a los derechos de los administrados.

IC3.1 La atención e información al público se desarrolla, proporcionando la información con exactitud, aplicando fórmulas de cortesía, tratamiento protocolario y habilidades y técnicas

de comunicación asertiva y empática, asegurando la comprensión de la misma por el interlocutor.

IC3.2 La información necesaria para gestionar la petición se recaba del interlocutor, canalizándola a la unidad o departamento responsable de su resolución.

IC3.3 La ayuda y orientaciones se prestan, permitiendo al ciudadano realizar las gestiones para dar cumplimiento de sus derechos.

IC3.4 Las quejas y sugerencias se reciben, recogiendo la información que permita valorar la calidad del servicio prestado y remitiéndolas a la unidad o departamento responsable de su tramitación.

IC3.5 Las quejas y sugerencias recibidas en la atención a los ciudadanos en la prestación de los servicios públicos se tramitan, con prontitud y eficiencia, de acuerdo con la Carta de Servicios de la Administración.

IC3.6 Los criterios de seguridad y confidencialidad de la información se aplican, en el tratamiento y mantenimiento de la información y documentación, informando de los derechos del tratamiento de los datos a los ciudadanos.

Contexto profesional

Ámbito profesional

Sectores productivos

Ocupaciones y puestos de trabajo relevantes

Medios de producción

Red Local. Equipos informáticos. Periféricos. Sistemas operativos, Internet, cortafuegos, antivirus, navegadores, correo electrónico, aplicaciones informáticas de propósito general. Redes sociales, teléfonos, videollamadas, aplicaciones y otros dispositivos y medios de comunicación. Programas de gestión de personal, nóminas y seguros sociales. Fotocopiadoras, escáneres y equipos de reproducción. Material y mobiliario de oficina. Sistemas de tramitación electrónica.

Información utilizada o generada

Normativa aplicable de protección medioambiental. Normativa aplicable sobre Prevención de Riesgos Laborales. Disposiciones mínimas de seguridad y salud en lugares de trabajo relativas a ergonomía. Información sobre procedimientos administrativos en la Administración Pública General del Estado,

Autonómica y Local. Normativa sobre función pública. Manuales y soporte de aplicaciones de las administraciones laborales. Modelos oficiales. Fichas y formatos internos, formularios oficiales. Aplicaciones informáticas generales y específicas de las administraciones. Gestor documental. Información sobre competencias de las Administraciones Públicas: procedimientos, plazos, efectos y recursos. Soportes documentales propios de la Administración Pública. Internet. Bases de datos. Webs institucionales.