

CARTA DE SERVICIOS

RECURSOS HUMANOS



SEPTIEMBRE 2020



Índice

1. Presentación.....	Pág. 2
2. Servicios prestados.....	Pág. 3
3. Compromiso calidad.....	Pág. 6
4. Derechos y responsabilidades.....	Pág. 9
5. Medidas subsanación.....	Pág. 11
6. Ubicación y contacto.....	Pág. 11

1. Presentación

La Carta de servicios del Área de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama es un documento a través del cual se informa públicamente a la plantilla municipal de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios.

Esta Carta de servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión de los recursos humanos y en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a las personas que trabajan en nuestra administración municipal.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Área de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama se pretende:

- Introducir técnicas y herramientas que mejoren la calidad de los servicios prestados por el departamento a la plantilla municipal.
- Informar públicamente a los empleados sobre los servicios que se prestan y sus condiciones.
- Dar a conocer los compromisos que se adquieren en la prestación de estos servicios, según determinados niveles o estándares de calidad.
- Dar a conocer los derechos de los empleados en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Impulsar y promover la participación de los empleados.
- Aumentar el grado de satisfacción de los empleados con los servicios prestados.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Reconocer el valor del trabajo de las personas del Área de Recursos Humanos que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

MISIÓN

La Misión del Área de Recursos Humanos consiste en asegurar, en el marco jurídico, económico, y organizativo de la administración municipal, una política y unas prácticas de gestión de recursos humanos eficaces, profesionales e innovadoras que, con la colaboración necesaria, garanticen el número adecuado de personas competentes,

posibilitando así la eficacia de nuestra Institución y el desarrollo y mejora de sus empleados.

VISIÓN

Una gestión municipal de los recursos humanos eficaz, que permita a nuestra administración municipal incorporar, estimular, desarrollar y retribuir a unos empleados públicos competentes, profesionales, objetivos, con vocación de servicio público, comprometidos con las necesidades de los servicios y motivados en sus aspiraciones de mejora, por medio de la cual los ciudadanos cumplan sus expectativas de recibir servicios de calidad, y los gestores políticos y directivos la consideren útil y necesaria en sus responsabilidades y tareas de gestión.

VALORES

- Eficacia y eficiencia. - Gestión orientada no sólo a la consecución de los objetivos, sino también a ser eficiente, es decir, a que se alcancen al menor coste posible, de acuerdo a los principios de racionalidad, economía y eficiencia.
- Servicio público. - Actuación de servicio al ciudadano y a los intereses generales, intentando compatibilizar las necesidades de los servicios con los objetivos de desarrollo de sus empleados públicos.
- Legalidad. - Cumplimiento de las normas bajo el principio de legalidad.
- Profesionalidad. - Personal competente, con rigor profesional, comprometido con el servicio público y con sensibilidad social.
- Flexibilidad. - Para alcanzar una administración eficaz, con unos recursos humanos flexibles y adaptables, formados, competentes y polivalentes en la prestación del servicio

2. Servicios prestados

2.1 Dirección de Personal

a) Ejerce la dirección del departamento con las funciones genéricas establecidas en la relación de puestos de trabajo.

b) Estudiar, gestionar y tramitar las diversas políticas de personal de acuerdo con los objetivos de la Corporación, así como aplicar las elegidas, asegurando su cumplimiento.

- c) Negociar con los órganos de representación sindical (Comisión Paritaria, Junta de Personal etc.), las materias establecidas en la legislación vigente.
- d) Promover y mantener relaciones con las instituciones, Organizaciones Sindicales y Comités.
- e) Coordinar con los servicios municipales, al objeto de conseguir una adecuada política de personal descentralizada acorde con sus objetivos, así como, con los acuerdos y medidas adoptadas.
- f) Informar, asesorar y elaborar las propuestas de resolución y gestión de incidencias propias de la vida laboral (ceses, nombramientos, situaciones administrativas, permisos, licencias, gestión de tiempos, etc.) así como de conflictos, tramitación de expedientes, etc.
- g) Elaborar y realizar el seguimiento del presupuesto de Recursos Humanos

2.2 Administración de Personal

- a) Elaborar los nombramientos y contratos laborales.
- b) Mantener las relaciones adecuadas con el Servicio de Empleo Público Estatal, Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto Nacional de la Seguridad Social y, cualquier otro organismo relacionado con funciones de la unidad de gestión.
- c) Relación con la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como la gestión de las prestaciones.
- d) Confeccionar las nóminas del personal municipal.
- e) Tramitar y liquidar los Seguros Sociales, Impuestos sobre la Renta de las Personas Físicas (I.R.P.F.)
- f) Elaborar y tramitar los partes de accidente a la Mutua, Tesorería General de la Seguridad Social y Ministerio de Trabajo.
- g) Elaborar y tramitar los decretos para la concesión de anticipos al personal
- h) Elaborar los finiquitos y documentación solicitada por el personal cesante, a efectos de prestaciones por desempleo o cualquier otro.
- i) Tramitar las retenciones judiciales por embargo de nóminas, descuentos referentes a anticipos, y otros derivados de actuaciones disciplinarias.
- j) Elaborar los estudios o informes de índole económico o retributivo que se precisen.

k) Realizar y tramitar las altas y bajas en la Seguridad Social.

2.3 Relaciones Laborales

a) Planificar, organizar y ejecutar los procesos selectivos para el ingreso en el Ayuntamiento del personal funcionario y laboral.

b) Elaborar y tramitar las convocatorias de promoción interna y provisión de puestos de trabajo.

c) Elaborar y gestionar las bolsas de trabajo.

d) Elaborar, ejecutar y controlar la formación del Ayuntamiento.

e) Colaborar y cooperar con todos los Organismos Públicos (Federación Madrileña de Municipios y Federación Española de Municipios y Provincias), y/o privados para la generación de recursos económicos aplicables a la formación y convenios específicos.

f) Asesorar en la gestión de convenios entre las diferentes áreas de gobierno y la universidad y demás entes públicos educativos, para la realización de prácticas como alumnos de dichas entidades.

g) Elaborar y gestionar los proyectos de gestión y desarrollo de recursos humanos (Planes de acogida, Estudios de clima laboral o satisfacción, análisis y descripción de puesto).

h) Elaborar, actualizar y mantener la Plantilla de Plazas de empleados municipales. Elaborar la Oferta de Empleo Público.

i) Elaborar, actualizar y mantener el Catálogo y/o Relación de Puestos de Trabajo de los empleados municipales u otros instrumentos organizativos similares. Clasificar los puestos de trabajo.

2.4 Servicio Técnico y Jurídico

a) Cooperar para que la actuación municipal se realice con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

b) Colaborar en la revisión administrativa y jurisdiccional de las actuaciones municipales en materia de personal a fin de que se efectúe conforme al Ordenamiento Jurídico.

c) Difundir el Ordenamiento Jurídico en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos, a través de informaciones, consultas, reuniones, asistencias, etc.

- d) Emitir informes jurídicos.
- e) Emitir informes correspondientes en materia de Personal, a solicitud de la Corporación ante reclamaciones administrativas o judiciales.
- f) Asesorar jurídicamente en las materias de competencia del departamento, y aquellas otras de función pública local que se le encomienden.
- g) Analizar la normativa y jurisprudencia sobre función pública para el adecuado asesoramiento al efecto.
- h) Emitir informes relativos al cumplimiento de la normativa laboral o actuaciones de los empleados municipales de las que se pudieran derivar responsabilidad disciplinaria.
- i) Gestionar y tramitar los expedientes disciplinarios que se le encomienden.

2.5 Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

- a) Diseño, presentación y aplicación de un plan de prevención que permita la integración de la prevención en la empresa.
- b) Evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y salud de los empleados municipales.
- c) Planificación de la actividad preventiva y determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas y la vigilancia de su eficacia.
- d) Formación, información y vigilancia de la salud de los empleados municipales.
- e) Asesoramiento en materia de prevención de riesgos laborales a las diferentes Direcciones y Departamentos de esta administración local, así como coordinación de actividades empresariales con las empresas externas que presten servicios a este Ayuntamiento.

3. Compromiso de calidad

Compromiso 1

Asesoramiento jurídico en materias competencia del departamento, derechos y deberes.

Se dará respuesta en el momento al 80% de las peticiones recibidas y al resto en un plazo medio de 7 días.

Compromiso 2

Información y consultas de formación, resoluciones del alcalde/concejal de RRHH, bolsas de empleo, contrato y seguridad social de trabajadores, gestión de tiempos, nómina, permisos retribuidos y vacaciones o jornadas pendientes.

Se dará respuesta en el momento al 80% de las peticiones recibidas y al resto en un plazo medio de 48 horas.

Compromiso 3

Ayuda por adopción o natalidad, cambio de datos para su reflejo en nómina, compensación económica por realización de jornadas partidas, cuotas sindicales para su reflejo en nómina, indemnización por desplazamiento, indemnización por asistencia a juicios.

Se abonará el 100% de las solicitudes, en la nómina del mes siguiente a la fecha de recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Compromiso 4

Concesión de anticipos de nómina.

Se concederán el 100% de las solicitudes recibidas antes del 10 de cada mes, en la nómina del mes siguiente a la fecha de recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos necesarios y exista crédito disponible.

Compromiso 5

Jubilación anticipada / jubilación parcial.

Se jubilará en la fecha solicitada el 80% de las solicitudes recibidas, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Compromiso 6

Reconocimiento de antigüedad en el Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama y otras Administraciones Públicas.

Se abonará el 100% de las solicitudes recibidas antes del 20 de cada mes, en la nómina del mes siguiente a la fecha de recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Compromiso 7

Solicitud de justificante de jornada laboral y justificante de no tener sanciones disciplinarias.

Se tramitarán el 90% de las solicitudes recibidas en un plazo no superior a 48 horas.

Compromiso 8

Solicitud de compatibilidad para ejercer actividades privadas o públicas.

El 100% de las solicitudes recibidas en el Departamento de Personal antes del 15 de cada mes, se someterán a para su consideración por el Pleno al mes siguiente, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Compromiso 9

Tramitación de descanso maternal propio o de otro progenitor, adopción, paternidad.

Se tramitarán el 90 % de las solicitudes recibidas en un plazo no superior a 24 horas, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Compromiso 10

Tramitación de excedencias y licencias.

Se dictará resolución en el 80% de las solicitudes, en un plazo no superior a 10 días desde la recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos necesarios.

Compromiso 11

Emitir informes jurídicos.

Se emitirán en el 90% de los casos en un plazo medio de 7 días.

Compromiso 12

Evaluación de riesgos y propuesta de medidas preventivas y correctivas.

Realizar el 100% de las evaluaciones iniciales planificadas y no menos del 80% de las revisiones previstas.

Compromiso 13

Medidas de emergencia / planes de autoprotección de los centros municipales.

Al menos el 95% de nuestros centros de trabajo contarán con su documento medidas de emergencia o plan de autoprotección. Todo Plan de Autoprotección elaborado iniciará su implantación y contará con un primer simulacro en los tres meses siguientes a la entrega del documento.

Compromiso 14

Vigilancia de la salud de los empleados públicos en relación con los riesgos asociados con su puesto de trabajo.

Se ofertará una vez al año el reconocimiento periódico al 100% de los colectivos municipales y gestionará siguiendo el procedimiento establecido al efecto, el 100% de las peticiones resultantes de dicha oferta. Gestionará el 100% de las necesidades detectadas por motivos de salud, lactancia y/o maternidad, en un plazo inferior a 10 días.

Compromiso 15

Dotación de botiquines.

Se facilitarán los botiquines o repuestos solicitados en el 100% de las peticiones en no más de 4 días.

4. Derechos y responsabilidades

4.1 Derechos

- a) A ser tratados con el debido respeto y consideración.
- b) Recibir información de interés general y específico, de los procedimientos que les afecten o se tramiten, de manera presencial, telefónica y telemática.
- c) Ser objeto de atención directa y personalizada.
- d) Obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.
- e) Obtener orientación basada en la legislación vigente.
- f) Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos en que sea parte.
- g) Presentar las sugerencias, quejas o reclamaciones que consideren oportunas.
- h) Cualquier otro reconocido en el art 13 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Como usuarios/as específicos/as del Servicio de Prevención tienen derecho a:

- a) Contar con una prevención y protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- b) Disponer de la Evaluación de Riesgos de su puesto de trabajo y conocer los resultados.
- c) Recibir información y formación específica sobre los riesgos de su puesto de trabajo y su prevención.
- d) Disponer de un sistema de vigilancia de su salud, específica y adecuada a su puesto de trabajo.
- e) Conocer los resultados de la vigilancia de su salud personalmente, mediante informe confidencial.
- f) Disponer de un Plan de Autoprotección en su centro de trabajo, para una evacuación eficaz del puesto de trabajo en caso de una emergencia.
- g) Demandar información, consulta y participación, en relación con los riesgos derivados del trabajo, las medidas y actividades de prevención y protección y la adopción de medidas de emergencia.

4.2 Responsabilidades

- a) Mantener en todo momento una actitud correcta y de respeto hacia los trabajadores del Área de Recursos Humanos.
- b) Hacer un uso adecuado de las oficinas y dependencias, respetando los espacios, los equipamientos y equipos de trabajo, y utilizar los equipos de protección individual en cada caso.
- c) Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- d) Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- e) Formular sus sugerencias y reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

5. Medidas de subsanación

El Área de Recursos Humanos pone a disposición de la plantilla municipal los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimientos de compromisos:

- a) En el plazo máximo de 7 días hábiles, la Dirección del Departamento de Personal, se dirigirá al empleado por el medio que este haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y las medidas adoptadas en su caso, para subsanar el incumplimiento.
- b) Carta de disculpas al empleado, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el trabajador señale.
- c) Facilitar al empleado mediante todos los canales posibles el contacto con los responsables de los diferentes servicios implicados.

6. Ubicación y contacto

Dirección: Plaza San Pedro s/n- Departamento de Recursos Humanos, planta 1º 28860, Paracuellos de Jarama (Madrid)

Teléfono: 91 268 49 47.

Fax: 91 268 49 45.

Correo Electrónico: rrhh@paracuellosdejarama.es