

# **CARTA DE SERVEIS**

# **RECURSOS HUMANS**

**2020-2021**



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

<b>1. Identificació</b> .....	5
<b>2. Missió i valors</b> .....	6
<b>3. Serveis</b> .....	6
<b>4. Compromisos de qualitat</b> .....	8
<b>5. Compensacions en cas d'incompliment</b> .....	9
<b>6. Canals de participació</b> .....	9
<b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments</b> .....	10
<b>8. Normativa</b> .....	10
<b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns</b> .....	10
<b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes</b> .....	11

## 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Recursos Humans
<b>Adscripció dins l'organigrama municipal</b>	Direcció de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Equip responsable</b>	Montse del Pino, cap de Servei d'Atenció a l'Empleat/da  Anna Alsina, cap de Servei de Selecció i Desenvolupament  M <sup>a</sup> Jesús Roelas, cap de Servei de Relacions Laborals i suport administratiu de Recursos Humans  Maria Martínez, cap de Servei de Prevenció  Albert Barenys, director de Serveis Interns, Innovació i Universitats
<b>Adreça</b>	Plaça de la Vila, 1
<b>Com arribar-hi</b>	<b>Amb transport privat</b> Santa Coloma té accessos directes a les autopistes A7, C58, C31, B20, i a les Rondes de Dalt i del Litoral, a més de la via BV5001 (carretera de La Roca).  <b>Amb transport públic</b> Santa Coloma de Gramenet s'inclou dins la Xarxa de Transport de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, amb accessos per metro, autobús i taxi. La parada de metro més propera és l'anomenada "Santa Coloma", de la Línia 1 de metro (línia vermella).
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	Presencial i telefònica: de dilluns a divendres de 9 a 14h  Aquest horari podria modificar-se durant els períodes de vacances de Nadal, Setmana santa, i estiu (a partir del 25 de juny fins el 10 de setembre).
<b>Telèfon</b>	93 462 40 28
<b>Web</b>	<a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/</a>
<b>Adreça electrònica</b>	recursoshumans@gramenet.cat prevencioriscoslaborals@gramenet.cat

## 2. Missió i valors

Recursos Humans actua com a eix vertebrador per assolir els objectius predefinits per l'equip de govern, i vehiculitza, juntament amb els interlocutors socials, les polítiques de personal de l'Ajuntament. En aquest sentit, la nostra missió és coadjuvar les necessitats de l'organització i la satisfacció de l'empleat/da.

Els nostres valors són obtenir els màxims nivells de rendibilitat i eficàcia, sempre sota la fita d'oferir uns serveis d'alt nivell qualitatiu als nostres usuaris/àries: els membres de l'organització.

## 3. Serveis

### 3.1 Atenció a l'empleat

- Atenció personalitzada als empleats/ades de la corporació.
- Gestionar, tramitar i fer el seguiment dels expedient administratius derivats de la vinculació laboral dels empleats/empleades: excedències, jubilacions, llicències, expedients disciplinaris.
- Elaborar les nòmines i assegurances socials del personal.
- Gestionar i mantenir el sistema d'informació de personal, custodiar els expedients personals i preparar i emetre les certificacions corresponents al seu àmbit de competència.
- Gestionar el temps de treball: seguiment i control presència, absentisme, permisos, horaris, vacances i similars.

Destinatari/àries:	Empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Instància, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet. <a href="https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm">https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm</a>

### 3.2 Selecció i desenvolupament

- Gestionar els procediments i expedients relatius a convocatòries, concursos i altres processos de selecció, contractació i provisió de llocs.

Destinatari/àries:	Usuaris/àries externs/es i empleats/des de l'Ajuntament
Com sol·licitar el servei:	Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, i pàgina web. <a href="https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/">https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/</a>



- Estudiar, proposar i controlar les modificacions de la relació de llocs de treball i de la plantilla de personal.
- Detectar les necessitats formatives, planificar i gestionar els aspectes tècnics en matèria de formació.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic, pàgina web i intranet.  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>  
<https://intranet.gramenet.net/Intranet/Intranet.htm>

### 3.3 Relacions laborals, recursos i prestacions

- Controlar i fer el seguiment de la despesa del capítol 1 Despeses de personal.
- Atendre els/les empleats/des de la Corporació i els/les seus/ves representants legals i sindicals, i impulsar la resolució negociada dels conflictes organitzatius.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet.  
<https://intranet.gramenet.net/Intranet/Intranet.htm>

### 3.4 Prevenció de riscos laborals

- Dirigir, planificar, organitzar, coordinar i controlar els diferents àmbits de la prevenció dels riscos laborals a l'Ajuntament: pla de prevenció i manual de procediments (seguretat, higiene, ergonomia i psicociologia), vigilància de la salut dels empleats, accidentalitat laboral, condicions de seguretat en el lloc de treball, plans d'emergències dels edificis, formació i informació en prevenció.
- Coordinació del Comitè de Seguretat i Salut.
- Gestió dels conflictes laborals, elaboració de propostes sobre millores de les relacions interpersonals i la comunicació en l'àmbit laboral. Coordinació del protocol d'assetjament laboral i el de violència ocupacional.

Destinatari/àries: Empleats/des de l'Ajuntament

Com sol·licitar el servei: Instància genèrica, atenció presencial i telefònica, correu electrònic i intranet.

#### 4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat	
1	<p><b>Mantenir actualitzades al web municipal les convocatòries de selecció de personal i no rebre més de 5 queixes per aquest motiu.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Actualitzar trimestralment la informació de plantilla, RLT, organigrama i contractacions.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> <li>▪ Retirat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
3	<p><b>Afavorir l'oferta pública d'ocupació, convocant com a mínim 3 processos de selecció.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019.</li> </ul>
4	<p><b>Garantir bona qualitat de la formació del personal, amb una valoració superior o igual a 7 punts, en el 90% dels cursos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
5	<p><b>Formar el 15 % de la plantilla en matèria de primers auxilis, ús de desfibril·ladors, emergències i extinció d'incendis.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, amb un objectiu anual del 33'3 % durant 2017-2019.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. L'objectiu apassa a ser un 15 % en el període 2020-2023.</li> </ul>
6	<p><b>Garantir la tramitació administrativa d'operacions comptables de personal en un termini màxim de 4 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
7	<p><b>Atendre el 95% de les consultes i requeriments per escrit del personal, com a màxim en 15 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017.</li> </ul>
8	<p><b>Implementar el 50% del portal de l'empleat durant el període 2020- 2021.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 25 de setembre de 2017, durant el període 2018-2019.</li> <li>▪ Modificat en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019 amb el període 2020-2021.</li> </ul>



El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## **5. Compensacions en cas d'incompliment**

En cas d'incompliment se seguirà el procediment següent:

- Es donarà explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment, amb indicació de les mesures correctores que es duran a terme per evitar la seva repetició.
- S'oferirà alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## **6. Canals de participació**

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Valoracions mitjançant enquestes de satisfacció i/o d'expectatives de que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del Servei.
- Interlocutors/es socials

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Principalment els/ les empleats/des es poden dirigir presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció així com posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

En el cas dels usuaris externs, en matèria de convocatòries de personal, altres vies de contacte són:

- La *Bústia de Queixes i Suggeriments* per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà, situada a la Plaça de la Vila. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 462 40 90 o al través del web municipa .

## 8. Normativa

- RDL 5/2015 del text refós de l'Estatut bàsic de l'Empleat Públic
- RDL 2/2015 del text Refós de l'Estatut dels Treballadors
- Acord Regulador de les Condicions de treball dels empleats/ades de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos laborals

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania i dels serveis interns

### 9.1 Drets

- Ser atesos i ateses amb la major brevetat possible.
- Dret a utilitzar qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.
- Presentar una queixa o reclamació sobre el servei rebut.
- Fer aportacions i suggeriments, ja que per nosaltres sempre constituïran una oportunitat de millora.

### 9.2 Responsabilitats

- Tractar amb respecte i consideració al personal que presta el Servei.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i el material municipal.

- Retornar la documentació en les mateixes condicions d'ordre, integritat i conservació en les que va ser facilitada.

## **10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes**

### **10.1 Aprovació**

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### **10.2 Actualització**

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### **10.3 Retiment de comptes**

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del servei d'Atenció a l'empleat, Relacions laborals i suport administratiu, de Selecció i desenvolupament, i Prevenció seran les persones encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

**Aprovació**



Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
2a Fase	Ple 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOP 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminació de correus personals -Actualització de càrrecs responsables -Revisió de compromisos	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes		
2018	2019	2020
Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Informació complementària a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**