

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **RECURSOS HUMANOS**

2022



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

<b>1. Identificación</b> .....	5
<b>2. Misión y valores</b> .....	6
<b>3. Servicios</b> .....	6
<b>4. Compromisos de calidad</b> .....	8
<b>5. Compensaciones en caso de incumplimiento</b> .....	9
<b>6. Canales de participación</b> .....	9
<b>7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos</b> .....	10
<b>8. Normativa</b> .....	10
<b>9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos</b> .....	10
<b>10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas</b> .....	11

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Recursos Humanos
<b>Adscripción dentro del organigrama municipal</b>	Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades
<b>Equipo responsable</b>	<p>Montse del Pino, responsable del Servicio de Atención al/a la Empleado/a</p> <p>Anna Alsina, responsable del Servicio de Selección y Desarrollo</p> <p>M<sup>a</sup> Jesús Roelas, responsable del Servicio de Relaciones Laborales y soporte administrativo de Recursos Humanos</p> <p>Maria Martínez, responsable del Servicio de Prevención</p> <p>Albert Barenys, director de los Servicios Internos, Innovación y Universidades</p>
<b>Dirección</b>	Plaza de la Vila, 1
<b>Cómo llegar</b>	<p><b>Con transporte privado</b></p> <p>Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las Rondas de Dalt y del Litoral, además de la vía BV5001 (carretera de La Roca).</p> <p><b>Con transporte público</b></p> <p>Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi.</p> <p>La parada de metro más próxima es la llamada “Santa Coloma”, de la Línea 1 de metro (línea roja).</p>
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	<p>Presencial y telefónica: de lunes a viernes de 9 a 14h</p> <p>Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana santa y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre).</p>
<b>Teléfono</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>Dirección electrónica</b>	<p>recursoshumans@gramenet.cat</p> <p>prevencioriscoslaborals@gramenet.cat</p>

## 2. Misión y valores

Recursos Humanos actúa como eje vertebrador para conseguir los objetivos predefinidos por el equipo de gobierno, y vehiculiza, junto con los/as interlocutores sociales, las políticas de personal del Ayuntamiento. En este sentido, nuestra misión es coadyuvar las necesidades de la organización y la satisfacción del empleado/da.

Nuestros valores son obtener los máximos niveles de rentabilidad y eficacia, siempre con el objetivo de ofrecer unos servicios de alto nivel cualitativo a nuestros/as usuarios/as: los y las miembros de la organización.

## 3. Servicios

### 3.1 Atención al empleado/a

- Atención personalizada a los empleados/as de la corporación.
- Gestionar, tramitar y hacer el seguimiento de los expedientes administrativos derivados de la vinculación laboral de los empleados/as: excedencias, jubilaciones, licencias, expedientes disciplinarios.
- Elaborar las nóminas y seguros sociales del personal.
- Gestionar y mantener el sistema de información de personal, custodiar los expedientes personales y preparar y emitir las certificaciones correspondientes a su ámbito de competencia.
- Gestionar el tiempo de trabajo: seguimiento y control presencia, absentismo, permisos, horarios, vacaciones y similares.

Destinatarios/as: Empleados/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Instancia, atención presencial y telefónica, correo electrónico e intranet.  
<https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm>

### 3.2 Selección y desarrollo

- Gestionar los procedimientos y expedientes relativos a convocatorias, concursos y otros procesos de selección, contratación y provisión de puestos.

Destinatarios/as: Usuarios/as externos/as y empleados/das del Ayuntamiento



Cómo solicitar el servicio: Instancia genérica, atención presencial y telefónica, correo electrónico y página web.  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>

- Estudiar, proponer y controlar las modificaciones de la relación de puestos de trabajo y de la plantilla de personal.
- Detectar las necesidades formativas, planificar y gestionar los aspectos técnicos en materia de formación.

Destinatarios/as: Empleados/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Instancia genérica, atención presencial y telefónica, correo electrónico, página web e intranet.  
<https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/>  
<https://intranet.gramenet.net/Intranet/Intranet.htm>

### 3.3 Relaciones laborales, recursos y prestaciones

- Controlar y hacer el seguimiento del gasto del capítulo 1 Gastos de personal.
- Atender a los/las empleados/a de la Corporación y a sus representantes legales y sindicales, e impulsar la resolución negociada de los conflictos organizativos.

Destinatarios/as: Empleados/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio: Instancia genérica, atención presencial y telefónica, correo electrónico e intranet.  
<https://intranet.gramenet.net/Intranet/Intranet.htm>

### 3.4 Prevención de riesgos laborales

- Dirigir, planificar, organizar, coordinar y controlar los diferentes ámbitos de la prevención de los riesgos laborales en el Ayuntamiento: plan de prevención y manual de procedimientos (seguridad, higiene, ergonomía y psicología), vigilancia de la salud de los/as empleados/as, accidentalidad laboral, condiciones de seguridad en el lugar de trabajo, planes de emergencias de los edificios, formación e información en prevención.
- Coordinación del Comité de Seguridad y Salud.
- Gestión de los conflictos laborales, elaboración de propuestas sobre mejoras de las relaciones interpersonales y la comunicación en el ámbito laboral. Coordinación del protocolo de acoso laboral y el de violencia ocupacional.

Destinatarios/aes

Empleados/as del Ayuntamiento

Cómo solicitar el servicio:

Instancia genérica, atención presencial y telefónica, correo electrónico e intranet.

<https://intranet.grame.net/Intranet/Intranet.htm> intranet

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p><b>Mantener actualizadas en la web municipal las convocatorias de selección de personal y no recibir más de 5 quejas por este motivo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
2	<p><b>Actualizar trimestralmente la información de plantilla, RLT, organigrama y contrataciones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 5. Información pública.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> <li>▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>
3	<p><b>Favorecer la oferta pública de ocupación, convocando como mínimo 3 procesos de selección.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.</li> </ul>
4	<p><b>Garantizar buena calidad de la formación del personal, con una valoración superior o igual a 7 puntos, en el 90% de los cursos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
5	<p><b>Formar el 15 % de la plantilla en materia de primeros auxilios, uso de desfibriladores, emergencias y extinción de incendios.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual del 33'3 % durante 2017-2019.</li> <li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. El objetivo pasa a ser un 15 % en el periodo 2020-2023.</li> </ul>
6	<p><b>Garantizar la tramitación administrativa de operaciones contables de personal en un término máximo de 4 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>
7	<p><b>Atender el 95% de las consultas y requerimientos por escrito del personal, como máximo en 15 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.</li> </ul>



<b>8</b>	<b>Implementar el 50% del portal del empleado/a durante el periodo 2020- 2021.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos.</li><li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, durante el periodo 2018-2019.</li><li>▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con el periodo 2020-2021.</li></ul>
----------	--

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

## **5. Compensaciones en caso de incumplimiento**

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## **6. Canales de participación**

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción y/o de expectativas de las que dispone el servicio.
- Escritos dirigidos a la dirección del Servicio.
- Interlocutores/as sociales

## **7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos**

Principalmente los/as empleados/as se pueden dirigir presencialmente a nuestro Servicio o llamar por teléfono en horario de atención así como ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

En el caso de los/as usuarios/as externos/as, en materia de convocatorias de personal, otras vías de contacto son:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

## **8. Normativa**

- RDL 5/2015 del texto refundido del Estatuto básico del/de la Empleado/a Público/a
- RDL 2/2015 del texto Refundido del Estatuto de los/as Trabajadores/as
- Acuerdo Regulador de las Condiciones de trabajo de los/as empleados/as del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet
- Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales

## **9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía y de los servicios internos**

### **9.1 Derechos**

- Ser atendidos y atendidas con la mayor brevedad posible.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Catalunya.
- Presentar una queja o reclamación sobre el servicio recibido.

- Hacer aportaciones y sugerencias, ya que para nosotros/as siempre constituirán una oportunidad de mejora.

## **9.2 Responsabilidades**

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta el Servicio.
- Hacer un uso correcto de las instalaciones y el material municipal.
- Devolver la documentación en las mismas condiciones de orden, integridad y conservación en las que fue facilitada.

## **10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas**

### **10.1 Aprobación**

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno Municipal con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### **10.2 Actualización**

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

### **10.3 Rendimiento de cuentas**

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable del Servicio de Atención al empleado/a, Relaciones laborales y soporte administrativo, de Selección y Desarrollo y Prevención serán las personas encargadas de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos más relevantes de la tramitación de esta Carta.

<b>Aprobación</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprobación inicial</b>	<b>Aprobación definitiva</b>
2a Fase	Pleno 25/09/2017 BOPB 13/10/2017	BOPB 20/03/2018

<b>Actualizaciones</b>			
	<b>Cambios introducidos</b>	<b>Aprobaciones iniciales</b>	<b>Aprobaciones definitivas</b>
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOP 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminación de correos personales -Actualización de cargos responsables -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

<b>Rendimiento de cuentas</b>		
<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”





Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet

Información complementaria a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**