CARTA DE SERVICIOS
RECURSOS HUMANOS

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

PRESENTACIÓN

El ámbito de Recursos Humanos lo conforma un equipo multidisciplinario de profesionales que trabajan conjunta y transversalmente para dar servicios a los empleados y las empleadas públicas de la Corporación así como a diferentes servicios de la organización.

Este Servicio está formado por diversos ámbitos:

- Atención al/a la Empleado/a
- Selección y Desarrollo
- Relaciones Laborales, Recursos y Prestaciones
- Prevención de Riesgos Laborales

Índice

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

1. Identificación

Nombre del servicio	Recursos Humanos
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Internos, Innovación y Universidades
Equipo responsable	Montse del Pino, responsable del Servicio de Atención al/a la Empleado/a Anna Alsina, responsable del Servicio de Selección y Desarrollo Mª Jesús Roelas, responsable del Servicio de Relaciones Laborales y soporte administrativo de Recursos Humanos Maria Martínez, responsable del Servicio de Prevención Albert Barenys, director de los Servicios Internos, Innovación y Universidades
Dirección	Plaza de la Vila, 1
Cómo llegar	**Con transporte privado** 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). **Con transporte público** Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi. La parada de metro más próxima es la llamada "Santa Coloma", de la Línea 1 de metro (línea roja).
Horario (presencial / virtual)	Presencial y telefónica: de lunes a viernes de 9 a 14h 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).
Teléfono	93 462 40 28
Web	https://www.gramenet.cat/seu-electronica/informacio-publica/
Dirección electrónica	recursoshumans@gramenet.cat prevencioriscoslaborals@gramenet.cat

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.grame.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.grame.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 psicosociología), 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	**Mantener actualizadas en la web municipal las convocatorias de selección de personal y no recibir más de 5 quejas por este motivo.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
2	**Actualizar trimestralmente la información de plantilla, RLT, organigrama y contrataciones.** ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
3	**Favorecer la oferta pública de ocupación, convocando como mínimo 3 procesos de selección.** ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019.
4	**Garantizar buena calidad de la formación del personal, con una valoración superior o igual a 7 puntos, en el 90% de los cursos.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
5	**Formar el 15 % de la plantilla en materia de primeros auxilios, uso de desfibriladores, emergencias y extinción de incendios.** ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, con un objetivo anual del 33'3 % durante 2017-2019. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019. El objetivo pasa a ser un 15 % en el periodo 2020-2023.
6	**Garantizar la tramitación administrativa de operaciones contables de personal en un término máximo de 4 días.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.
7	**Atender el 95% de las consultas y requerimientos por escrito del personal, como máximo en 15 días.** ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017.

8	**Implementar el 50% del portal del empleado/a durante el periodo 2020- 2021.** ▪ Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 25 de setiembre de 2017, durante el periodo 2018-2019. ▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 con el periodo 2020-2021.

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 contacte 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.

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

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	**Aprobaciones iniciales**	**Aprobaciones definitivas**
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: 2025/2026		

Rendimiento de cuentas		
2018	**2019**	**2020**
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/es**