

## CARTA DE SERVICIOS

### PRESENTACIÓN

En una sociedad cambiante como la actual la gestión de los recursos humanos debe estar en constante evolución mediante la introducción de nuevas técnicas de gestión, de formación, de selección, de fomento de la comunicación interna y de evaluación de la calidad.

El Servicio de Recursos Humanos debe impulsar, dirigir, realizar y coordinar cuantas actuaciones sean necesarias para dotar a los distintos Ámbitos, Concejalías y Servicios que integran el Ayuntamiento del personal necesario y adecuado, tanto desde el aspecto cualitativo como cuantitativo, así como debe conseguir el compromiso de los empleados satisfaciendo sus demandas y desarrollo profesional. Debe llevar a cabo una gestión integradora de los intereses del Ayuntamiento con los de sus empleados.

### MISIÓN

La misión del Servicio de Recursos Humanos es la de armonizar las necesidades de la organización con la satisfacción del empleado de manera que ambos cuenten con los medios necesarios para satisfacer sus necesidades y cumplir sus objetivos.

### UBICACIÓN, TELÉFONOS. DIRECCIÓN, WEB Y CORREO ELECTRÓNICO ...

**Intranet Municipal y página Web del Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería)**, [www.aytoroquetas.org](http://www.aytoroquetas.org) o entrando directamente a la página del Servicio de Recursos Humanos:

[http://www.aytoroquetas.org/seccion/recursos-humanos-y-empleo\\_313](http://www.aytoroquetas.org/seccion/recursos-humanos-y-empleo_313)

**Ubicación del Servicio de Recursos Humanos:** sito en la Plaza de la Constitución nº 1, planta 1ª, 04740-Roquetas de Mar (Almería)

#### Teléfonos:

- Jefatura del Servicio: 950338534.
- Prestaciones Económicas : 950338523
- Relaciones Laborales: 950338524
- Información administrativa : 950338589

**Fax:** 950339774

#### Correos electrónicos:

- Jefatura del Servicio: [rsecretaria@aytoroquetas.org](mailto:rsecretaria@aytoroquetas.org)
- Prestaciones económicas: [personal@aytoroquetas.org](mailto:personal@aytoroquetas.org)
- Relaciones Laborales: [recursoshumanos@aytoroquetas.org](mailto:recursoshumanos@aytoroquetas.org)
- Información administrativa: [rrhh@aytoroquetas.org](mailto:rrhh@aytoroquetas.org)

### COMPROMISO PERSONAL DEL RESPONSABLE DEL ÓRGANO

Jefe de Servicio

### **RELACIÓN CON EL RESTO DE ESTRUCTURA MUNICIPAL**

El Servicio de Recursos Humanos tiene relación con todos los órganos y servicios del Ayuntamiento cuando se le requiere para el desarrollo de sus funciones.

En otro sentido tiene relación también con todos los servicios “centrales” de soporte, apoyo y mantenimiento del propio Ayuntamiento.

### **PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS**

- A través de la Intranet Municipal, <http://Intranet/>, Recursos Humanos, apartado "sugerencias", la página Web del Ayuntamiento de Roquetas de Mar o entrando directamente a la página del Servicio de Recursos Humanos, <http://www.aytoroquetas.org/rrhh>
- Por escrito, a través de Registro General.

### **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REALIZADOS**

- Estudio de las diversas alternativas de políticas de personal de acuerdo con los objetivos de la corporación, así como aplicación de las elegidas, asegurando su cumplimiento, al objeto de conseguir una mayor efectividad de los recursos humanos y una mejor prestación de servicios.
- Elevar anualmente al órgano competente las adaptaciones y modificaciones de plazas de la Plantilla Municipal que resulten necesarias de acuerdo con las necesidades planteadas por los servicios así como la creación de plazas teniendo en cuenta las disponibilidades presupuestarias.
- Elevar anualmente al órgano competente, previa la negociación pertinente con los representantes de los empleados municipales, las adaptaciones, modificaciones y creaciones de puestos de trabajo de la R.P.T que resulten necesarios de acuerdo con las necesidades planteadas por los servicios teniendo en cuenta las disponibilidades presupuestarias.
- Resolver las solicitudes relativas a la necesidad de proveer plazas de plantilla incluyendo las mismas en las correspondientes OEP o en el caso de que sea urgente su provisión tramitar un expediente para el nombramiento de interinos.
- Reclutamiento, selección y acogida del personal que presta servicios en la Entidad (oferta de empleo público, bases y pruebas de selección )
- Movilidad funcional y rotación de puestos de trabajo, de acuerdo con las necesidades de la organización y la capacidad de los empleados.
- Gestión de incidencias propias de la vida laboral de los empleados municipales (ceses, situaciones administrativas, permisos, licencias, etc.).
- Análisis, descripción e inventario de puestos de trabajo (plantilla y relación de puestos de trabajo).
- Gestión de la formación del personal en un triple enfoque: los conocimientos, las actitudes y las habilidades.
- Definición, negociación y aplicación de la política retributiva acorde con el

marco legislativo y las necesidades municipales.

- Coordinación con los servicios municipales, al objeto de conseguir una adecuada política de personal descentralizada, acorde con sus objetivos, proponiendo en caso necesario medidas sancionadoras o disciplinarias.
- Negociación en los órganos de representación sindical (Mesa General de Negociación, Comisión Paritaria, etc.), de las materias establecidas en la legislación vigente, tanto para el personal funcionario como el sujeto a régimen laboral.
- Elaboración de nombramientos, contratos y mantenimiento del expediente personal de los empleados del Ayuntamiento.
- Control horario, de presencia y del cumplimiento de las normas laborales (incompatibilidades, vacaciones...).
- Prestación de servicios directos al personal: vestuario, anticipos, ayudas de acción social.

#### **COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS**

- Insertar y mantener actualizada toda la información relativa a las condiciones de trabajo del persona a sus retribuciones, a las ayudas sociales, a la Plantilla y Relación de Puestos de Trabajo y Formación, en la Intranet Municipal / Recursos Humanos.
- Insertar y mantener actualizado toda la información relativa a la Oferta de Empleo Público y la convocatoria y bases de las plazas incluidas en la misma, hasta la finalización del correspondiente proceso selectivo en la página Web [www.aytoroquetas.org-rrhh](http://www.aytoroquetas.org-rrhh), en el plazo de dos días hábiles a contar desde la publicación oficial correspondiente. Lo mismo será de aplicación para la confección de bolsas de trabajo para la provisión temporal de plazas o puestos.
- Emitir acreditaciones de la condición de empleado, servicios prestados o situaciones administrativas, así como certificados de empresa para el INSS o para solicitar el desempleo, en un plazo medio de tres días hábiles desde la recepción de la solicitud en Recursos Humanos. La emisión de certificaciones del mismo contenido se realizarán en un plazo medio de diez días hábiles.
- Proponer la resolución pertinente ante el Órgano correspondiente de todas las peticiones de pase a situaciones administrativas, reconocimiento de trienios, licencias... en un plazo no superior a quince días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud en Recursos Humanos.
- Hacer entrega a todo el personal de nuevo ingreso el Manual de Acogida y la descripción de las funciones del puesto al que se le asigna.
- Hacer efectivas o resolver todas las incidencias que afecten a la nómina individual que lleguen al servicio de Recursos Humanos antes del día 10 de cada mes en la nómina de ese o mes, siempre que reúnan las condiciones exigidas.
- Informar sobre alternativas o propuestas de nuevos horarios de trabajo en plazo



máximo de diez días hábiles desde la entrada de la petición en Recursos Humanos.

- Poner a disposición de los responsables de los servicios, a través de la intranet municipal, la información "on line" de la asistencia y cumplimiento del horario al trabajo así como de los permisos y licencias que soliciten, para su autorización, los empleados adscritos a dichos servicios.
- Poner a disposición de cada uno de los empleados, a través de la intranet municipal, la información "on line" sobre el control y seguimiento de su propio horario de trabajo y permisos y licencias.
- Planificar y desarrollar anualmente un plan de formación para los empleados municipales, con la participación de sus representantes legales.
- Evaluar el grado de satisfacción de los asistentes a los cursos de formación que desarrolle el Ayuntamiento.

#### **INDICADORES DE SEGUIMIENTO**

##### **Indicadores de la actividad respecto a los procesos y acciones desarrolladas**

1. Nº de entregas a demanda de acreditaciones y certificaciones para asuntos de desempleo, jubilaciones, trienios, servicios prestados, cursos de formación etc., al trimestre.
2. Nº de Resoluciones de las incidencias en la nómina al trimestre.
3. Nº de Informaciones sobre alternativas o propuestas de nuevos horarios de trabajo.
4. Nº de visitas de acceso a la página web de Recursos Humanos.
5. Número de visitas de acceso a la página de intranet en el apartado de recursos humanos.
6. Porcentaje de actualizaciones realizadas en la intranet municipal en plazo de tres meses:  $(\text{N}^\circ \text{ de actualizaciones realizadas en la intranet municipal en plazo de tres meses} / \text{N}^\circ \text{ total de actualizaciones realizadas en la intranet municipal}) \times 100$ .

##### **Indicadores del nivel de calidad relacionados con la formación**

1. Porcentaje de cursos realizados sobre la planificación previamente:  $(\text{Número de cursos realizados al año entre los planificados} / \text{Número de cursos planificados al año}) \times 100$ .
2. Porcentaje de Cursos realizados fuera de los planificados:  $(\text{Número de cursos realizados al año sin planificar} / \text{Número de cursos realizados al año}) \times 100$ .
3. Porcentaje de cursos que tienen realizada la evaluación:  $(\text{Número de cursos al trimestre que tengan realizada la evaluación global como curso} / \text{Total de cursos realizados al trimestre}) \times 100$ .

##### **Indicadores del nivel de calidad relacionados con las respuestas a los profesionales**

1. Entrega a demanda de acreditación para asuntos de desempleo en periodo inferior a los dos días:  $(\text{N}^\circ \text{ de Acreditaciones al trimestre para desempleo entregadas en dos días} / \text{N}^\circ \text{ de Acreditaciones al trimestre para desempleo entregadas}) \times 100$ .



2. Entrega a demanda de certificación en general en periodo inferior a los 15 días: (Nº de Certificados al trimestre en general entregadas en 15 días / Nº de Certificados al trimestre en general entregadas) X 100.
3. Resolución de las variaciones en la nómina comunicadas antes del día 10 de cada mes en la nómina del siguiente mes: (Nº de resoluciones de las variaciones en la nómina comunicadas antes del día 10 de cada mes en la nómina del siguiente mes un trimestre / Nº Total de resoluciones de las variaciones en la nómina comunicadas) X 100 en la nómina del siguiente mes un trimestre.
4. Información sobre alternativas o propuestas de nuevos horarios de trabajo en plazo máximo de diez días: ( Nº de casos con Información a alternativas de horarios en plazo máximo de diez días al trimestre / Nº de casos con Información a alternativas de horarios al trimestre) x 100.
5. Porcentaje de profesionales a los que se entrega el manual de acogida al trimestre (Numero de personas que se incorporan al puesto de trabajo y a los que se les entrega el manual de acogida al trimestre / Total de personas que se incorporan de nuevo al trabajo la trimestre) x 100.