

**CARTA DE SERVICIOS**  
DEL ÁREA DE  
**RECURSOS HUMANOS**



**móstoles**  
el acento en las personas

<b>1.</b>	INTRODUCCIÓN	3
<b>2.</b>	DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
	<b>2.1.</b> MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
	<b>2.2.</b> DATOS IDENTIFICATIVOS	5
<b>3.</b>	NORMATIVA GENERAL	
	<b>3.1.</b> GESTIÓN DE PERSONAL	8
	<b>3.2.</b> PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	8
<b>4.</b>	DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	
	<b>4.1.</b> DERECHOS DE LOS EMPLEADOS	9
	<b>4.2.</b> RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS	10
<b>5.</b>	FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	11
<b>6.</b>	QUEJAS Y SUGERENCIAS	12
<b>7.</b>	RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	
	<b>7.1.</b> INFORMACIÓN Y ATENCIÓN	13
	<b>7.2.</b> DESARROLLO PROFESIONAL	13
	<b>7.3.</b> TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA	13
	<b>7.4.</b> PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	14
<b>8.</b>	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	15
<b>9.</b>	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	21
<b>10.</b>	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
	<b>10.1.</b> DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONO Y HORARIOS	22
	<b>10.2.</b> MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE	23
<b>11.</b>	OTROS DATOS DE INTERÉS	24
<b>12.</b>	AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	25

La **Carta de servicios del Área de Recursos Humanos** del Ayuntamiento de Móstoles 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.

La introducción de técnicas y herramientas de calidad en la gestión de los recursos humanos ya se establecían en el Plan Estratégico de Recursos Humanos, en el que se incluía como proyecto a desarrollar la elaboración de la Carta de Servicios del Área de Recursos Humanos.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios del Área de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Móstoles 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.

## 2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### 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

## 2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

El Área de Recursos Humanos, responsable de la Carta de Servicios, se estructura en las siguientes Unidades de Gestión

- **Dirección de Personal**
- **Administración de Personal**
- **Relaciones Laborales**
- **Unidad Técnico Jurídica**
- **Prevención de Riesgos Laborales**

### 2.2.1. DIRECCIÓN DE PERSONAL

- a)** Ejerce la dirección del departamento con las funciones genéricas establecidas en el artículo 225 del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Móstoles.
- 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, 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)** Gestionar y tramitar los expedientes relativos a los seguros de responsabilidad civil y accidentes de los empleados municipales, y aquellas otras adquisiciones de bienes o servicios que se le encomienden.
- h)** Elaborar y realizar el seguimiento del presupuesto de Recursos Humanos
- i)** Coordinar y supervisar el equipo de Ordenanzas y Conserjes

### 2.2.2. 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.

## 2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

- 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 y Tesorería General de la Seguridad Social.
- 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.

### 2.2.3. 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 Madrileña 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.

## 2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

### 2.2.4. UNIDAD TÉCNICO JURÍDICA

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

### 2.2.5. 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.





## 4.1. DERECHOS DE LOS EMPLEADOS

- 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 35 de la Ley 30/92 de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

### 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.
- h) Recibir asistencia médica y reparadora en caso de accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.

## 4.2 RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS

- 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.

Los empleados del Ayuntamiento de Mostoles como destinatarios de los servicios que presta el Área de Recursos Humanos podrán participar y colaborar en la mejora de la prestación de dichos servicios a través de los siguientes medios:

- Portal del empleado (<http://mostportal:15000/>)
- Correo electrónico ([DirecciondePersonal@ayto-mostoles.es](mailto:DirecciondePersonal@ayto-mostoles.es))
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre necesidades y satisfacción de los servicios.
- Teléfonos de atención recogidos en el apartado 10 de esta Carta.

Los empleados del Ayuntamiento de Móstoles podrán presentar quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el funcionamiento de los distintos trámites y procedimientos de gestión llevados a cabo por las diferentes unidades organizativas del Área de Recursos Humanos.

Las quejas, sugerencias y felicitaciones son instrumentos que facilitan la participación activa del destinatario de los servicios del Área de Recursos Humanos, pudiéndose presentar cuando el usuario considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como para formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

Los modelos de de sugerencias, quejas y felicitaciones se encontrarán disponibles en el Portal del Empleado y en las oficinas de atención presencial de cada unidad de gestión adscrita al Área de Recursos Humanos.

La unidad administrativa responsable de la Carta de servicios llevará el control de las sugerencias, quejas y felicitaciones que se presenten con relación al funcionamiento de los servicios prestados y adoptará las medidas que correspondan, debiendo comunicar en el plazo de 7 días hábiles las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, al empleado que presentó la sugerencia o queja.

## 7.1. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL EMPLEADO

- a)** Asesoramiento jurídico en materias competencia del departamento, derechos y deberes.
- b)** Información y consultas de: formación, resoluciones de la concejal de RR.HH., bolsas de empleo, contrato y seguridad social de trabajadores, gestión de tiempos, nómina, permisos retribuidos, y vacaciones o jornadas pendientes.
- c)** Revisión y actualización de la Guía del empleado.

## 7.2. DESARROLLO PROFESIONAL

- a)** Plan de Formación Continua.
- b)** Solicitud de cursos voluntarios.
- c)** Solicitud de los Servicios o los Departamentos para realizar cursos de formación para la adaptación al puesto de los trabajadores adscritos al mismo.

## 7.3. TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA

- a)** 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.
- b)** Ayuda “Cheque guardería”.
- c)** Ayuda por tener a su cargo legal alguna persona con discapacidad física o psíquica.
- d)** Concesión de préstamos reintegrables.
- e)** Convocatoria de asambleas.
- f)** Jubilación anticipada / jubilación parcial.
- g)** Reconocimiento de antigüedad en el Ayuntamiento de Móstoles y otras Administraciones Públicas.
- h)** Tramitación de la indemnización del seguro de vida y cambios en el mismo.
- i)** Solicitud de certificado de notas / certificado de vida laboral.
- j)** Solicitud de certificado para tramitación de prestaciones.
- k)** Solicitud de justificante de jornada laboral y justificante de no tener sanciones disciplinarias.
- l)** Solicitud de compatibilidad para ejercer actividades privadas o públicas.
- m)** Tramitación de descanso maternal propio o de otro progenitor y adopción paternidad.
- n)** Tramitación de excedencias y licencias.
- o)** Emitir informes jurídicos.

## 7.4. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- a)** Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales: Programa anual de actividades.
- b)** Evaluación de riesgos y propuesta de medidas preventivas y correctivas.
- c)** Seguimiento de las medidas preventivas propuestas en las evaluaciones, inspecciones, u otros informes.
- d)** Medidas de emergencia / planes de autoprotección de los centros municipales.
- e)** Formación / Información en materia de PRL.
- f)** Registro e investigación de accidentes siguiendo el procedimiento establecido al efecto.
- g)** Vigilancia de la salud de los empleados públicos en relación con los riesgos asociados con su puesto de trabajo.
- h)** Gestión de movilidad por motivos de salud.
- i)** Vacunación antigripal.
- j)** Dotación de botiquines.
- k)** Asesoramiento técnico en materia de Prevención de Riesgos laborales, tanto a mandos como a la parte social y a los trabajadores.
- l)** Coordinación de actividades empresariales.
- m)** Gestión de la comunicación de riesgos y sugerencia de mejoras, transmitidas por los empleados municipales según procedimiento establecido.
- n)** Gestión y activación del protocolo establecido para el caso de denuncia por Mobbing.

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL EMPLEADO</b>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de consultas contestadas en el momento / Nº consultas recibidas</li> <li>• Tiempo medio de respuesta en las consultas no contestadas en el momento</li> </ul>
Información y consultas de: formación, resoluciones de la concejal de RR.HH, 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 24 horas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de consultas contestadas en el momento / Nº consultas recibidas</li> <li>• Tiempo medio de respuesta en las consultas no contestadas en el momento</li> </ul>
Revisión y actualización de la Guía del empleado	Se actualizará y revisará el contenido de la Guía del empleado al menos una vez cada 6 meses	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de revisiones y actualizaciones realizadas cada 6 meses</li> </ul>
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>		
Plan de Formación Continua	Se realizarán al menos el 80 % de los cursos del Plan de Formación Continua, para los que haya un número suficiente de solicitudes de empleados cuyas funciones del puesto estén relacionadas con los contenidos de los cursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de cursos realizados / Nº cursos que se podrían realizar</li> </ul>
Solicitud de cursos voluntarios	Se autorizarán el 80% de las solicitudes en un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de solicitudes autorizadas en un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas</li> </ul>
Solicitud de los Servicios o departamentos para realizar cursos de formación para la adaptación al puesto de los trabajadores adscritos al mismo	Se autorizarán el 90% de las solicitudes en un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos exigidos en la misma	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de solicitudes contestadas en un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas</li> </ul>

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
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	• Nº de solicitudes abonadas en el mes siguiente a la fecha de recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas
Ayuda “Cheque guardería”	Se abonará un sola vez al año dentro de los tres primeros meses del mismo, siempre que se cumplan los requisitos necesarios,	• Fecha de pago
Ayuda por tener a su cargo legal alguna persona con discapacidad física o psíquica	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	• Nº de solicitudes resueltas en un plazo no superior a 10 días desde la recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas
Concesión de préstamos reintegrables	Se concederán 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 y exista crédito disponible	• Nº de solicitudes de préstamos reintegrables concedidos y abonados en la nómina del mes siguiente a la fecha de recepción / Nº de solicitudes de préstamos recibidos
Convocatoria de asambleas	Se dará respuesta al 95% de las peticiones recibidas en un plazo no superior a 24 horas, siempre que se cumplan los requisitos necesarios	• Nº de peticiones contestadas en un plazo no superior a 24 horas / Nº de peticiones recibidas
Jubilación anticipada / jubilación parcial	Se jubilará en la fecha solicitada el 80% de la solicitudes recibidas, siempre que se cumplan los requisitos necesarios,	• Nº de jubilaciones realizadas en la fecha solicitada / Nº solicitudes de jubilación recibidas
Reconocimiento de antigüedad en el Ayuntamiento de Móstoles 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,	• Nº de reconocimiento de antigüedad abonados en la nómina del mes siguiente a la fecha de recepción en el Departamento de Personal / Nº reconocimiento de antigüedad recibidos



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
Tramitación de la indemnización del seguro de vida y cambios en el mismo	Se comunicará al seguro el 100% de los casos en un plazo no superior a 48 horas una vez recibida la documentación necesaria en el Departamento de Personal	• Nº de notificaciones tramitadas en un plazo no superior a 24 horas una vez recibida la documentación necesaria en el Departamento de Personal / Nº de casos recibidos
Solicitud de certificado de notas / certificado de vida laboral	Se emitirá en el 80% de los casos en un plazo no superior a 10 días desde la recepción en el Departamento de Personal, siempre que se cumplan los requisitos necesarios	• Nº de solicitudes resueltas en un plazo no superior a 10 días desde la recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas
Solicitud de certificado para tramitación de prestaciones	Se tramitará el 100% de las solicitudes en un plazo no superior a 24 horas, a partir de la comunicación al Departamento de Personal o fecha de la baja	• Nº de certificados de prestaciones tramitados en un plazo no superior a 24 horas, / Nº de certificado de prestaciones recibidos
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	• Nº de solicitudes tramitadas recibidas en un plazo no superior a 48 horas / Nº de solicitudes recibidas
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,	• Fecha de recepción de la solicitud • Fecha del acuerdo de Pleno
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	• Nº de solicitudes tramitadas en un plazo no superior a 24 horas / Nº de solicitudes recibidas
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	• Nº de solicitudes resueltas en un plazo no superior a 10 días desde la recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas
Emitir informes jurídicos	Se emitirán en el 90% de los casos en un plazo medio de 7 días	• Nº de informes emitidos en un plazo medio de 7 días / Nº de informes recibidos

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>		
Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales: Programa anual de actividades	Se elaborará un Programa anual de actividades, de las cuales se realizará como mínimo el 95% Se notificará a la parte social en los dos primeros meses del año	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de comunicación del programa anual de actividades y % de ejecución de las actividades planificadas.</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de evaluaciones iniciales realizadas / Nº evaluaciones planificadas.</li> <li>• Nº de revisiones de evaluaciones realizadas/ Nº de revisiones de evaluación planificadas</li> </ul>
Seguimiento de las medidas preventivas propuestas en las evaluaciones, inspecciones, u otros informes	Se realizará el seguimiento de las medidas propuestas priorizadas con el nivel 1, en el 100% de los casos, entre 1 y 3 meses en función de la gravedad y tipo de medida a implantar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fecha de propuesta de medidas preventivas priorizadas como nivel 1, fechas de control de seguimiento</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planes de Autoprotección realizados en el año. Fecha del primer simulacro.</li> </ul>
Formación / Información en materia de PRL	Se informará sobre los riesgos y medidas preventivas a adoptar al 98% de los trabajadores de los puestos evaluados en el año. Se gestionará la realización de al menos el 90% de los cursos planificados para el año.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de trabajadores que recibieron la información de los riesgos de sus puestos de trabajo en el año/ Nº de trabajadores adscritos a los puestos de trabajo evaluados en el año.</li> <li>• Nº de cursos impartidos en el año/nº de cursos planificados para el año</li> </ul>
Registro e investigación de accidentes siguiendo el procedimiento establecido al efecto	Este Servicio analizará y registrará el 100% de estos informes, ampliando la investigación de accidentes siguiendo el procedimiento de investigación de accidentes establecido al efecto en el 100% de aquellos accidentes considerados graves	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de accidentes analizados y registrados/Nº accidentes comunicados.</li> <li>• Nº accidentes graves investigados/ Nº accidentes graves ocurridos</li> </ul>

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>		
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº colectivos convocados al reconocimiento periódico/ Nº total de colectivos existentes</li> <li>• Nº de reconocimientos periódicos realizados/ Nº de peticiones habidas</li> <li>• Nº de reconocimientos por motivos de salud, lactancia y/o maternidad realizados en menos de 10 días / Nº de necesidades detectadas</li> </ul>
Gestión de movilidad por motivos de salud.	Se dará respuesta al 100% de las peticiones recibidas, gestionando la valoración de las limitaciones, en un plazo inferior a 7 días (a partir de la recepción de la solicitud), del 100% de los casos que carecieran de valoración actualizada. Se emitirá informe de limitaciones al solicitante y al Área afectada, para la posible adecuación/traslado del puesto, en menos de 10 días en el 80% de las peticiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de solicitudes gestionadas/ Nº de peticiones habidas</li> <li>• Tiempos de respuesta</li> </ul>
Vacunación antigripal	Cada año se informará a los empleados municipales de la existencia de dicha campaña, al menos con un mes de antelación a su comienzo. Se ofertará la vacunación todos los empleados que la soliciten en plazo. Se suministrará al 100% de los solicitantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de vacunas solicitadas cada año/ Nº de vacunas puestas</li> </ul>
Dotación de botiquines	Se facilitarán los botiquines o repuestos solicitados en el 100% de las peticiones en no más de 4 días	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de Botiquines/ repuestos solicitados / Nº de botiquines/ repuestos suministrados</li> <li>• Tiempo de respuesta en cada caso</li> </ul>
Asesoramiento técnico en materia de Prevención de Riesgos Laborales, tanto a mandos como a la parte social y a los trabajadores	Se contestará por escrito cuando así se solicite en el 100% de los casos, según el plazo establecido. Dicho plazo de respuesta será entre 15 y 30 días en el 80% de los casos, en función de la complejidad de la información a facilitar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de informes emitidos por escrito/ Nº de informes solicitados por escrito</li> <li>• Tiempo de respuesta en cada caso</li> </ul>

SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>		
Coordinación de actividades empresariales	Iniciará la gestión de coordinación al menos el 90% de las empresas que le hayan sido notificadas en un plazo no superior al mes de su notificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de contactos establecidos con las empresas notificadas al servicio/ Nº total de las empresas filiadadas.</li> </ul>
Gestión de la comunicación de riesgos y sugerencia de mejoras, transmitidas por los empleados municipales según procedimiento establecido.	Se gestionarán el 100% de las comunicaciones presentadas, según el procedimiento establecido y a disposición en el Portal del Empleado o el Servicio de Prevención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de comunicaciones de riesgos y sugerencia de mejoras gestionadas / Nº de comunicaciones de riesgos y sugerencia de mejoras presentadas.</li> </ul>
Gestión activación del protocolo establecido para el caso de denuncia por Mobbing	Se mantendrá una primera entrevista con el denunciante en el 100% de los casos y en no más de los 7 días tras recibir la denuncia. Si en esa primera entrevista se ratifica la denuncia, se activará el procedimiento establecido en el 100% de denuncias y en y en un plazo no superior a los 3 días de la ratificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de entrevistas realizadas en los 7 días / denuncias presentadas.</li> <li>• Protocolos activados / denuncias ratificadas</li> </ul>

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.

## 10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONO Y HORARIOS

### UNIDAD ORGANIZATIVA RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

#### DIRECCIÓN DE PERSONAL

Plaza de España, 1, 3ª planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 8.30 a 14.30

E-mail: [DirecciondePersonal@ayto-mostoles.es](mailto:DirecciondePersonal@ayto-mostoles.es)

Teléfono: 916647540 - Fax: 916641803

Teléfono: 916647500 - Extensión 2346

### UNIDADES DE GESTIÓN PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS

#### ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Plaza de España, 1, 3ª planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 8.30 a 14.30

E-mail: [admpersonal@ayto-mostoles.es](mailto:admpersonal@ayto-mostoles.es)

Teléfono: 916647634 - Fax: 916641803

Teléfono: 916647500 - Extensión 2234

#### RELACIONES LABORALES

Plaza de España, 1, 3ª planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 8.30 a 14.30

E-mail: [rlaborales@ayto-mostoles.es](mailto:rlaborales@ayto-mostoles.es)

Teléfono: 916647542 - Fax: 916641803

Teléfono: 916647500 - Extensión 2294

#### UNIDAD TÉCNICO JURÍDICA

Plaza de España, 1, 3ª planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 8.30 a 14.30

E-mail: [unidadtecnicojuridica@ayto-mostoles.es](mailto:unidadtecnicojuridica@ayto-mostoles.es)

Teléfono: 916647541 - Fax: 916641803

Teléfono: 916647500 - Extensión 2769

#### SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Avda. Portugal 65, 28938 Móstoles

Horario: Lunes a viernes de 8.30 a 14.30

E-mail: [servicioprevencion@ayto-mostoles.es](mailto:servicioprevencion@ayto-mostoles.es)

Teléfono: 916646784 Fax: 91 665 57 63

Teléfono: 916647500 - Extensión 3460



## **A) PORTAL DEL EMPLEADO:**

Dirección electrónica (desde un ordenador en su puesto de trabajo):  
<http://mostportal:15000/>

## **B) GUÍA DE SERVICIOS DEL EMPLEADO**

Tiene el propósito de ayudar e informar a los empleados de manera ordenada, clara y concisa sobre cómo solicitar información y realizar los trámites y servicios relacionados con el Área de Recursos Humanos. Se mantiene permanentemente actualizada y se incorporan todas aquellas modificaciones y mejoras para que la misma sea de la mayor utilidad a los empleados.

Dirección electrónica:  
[http://mostintranet/guia\\_empleado/index.php](http://mostintranet/guia_empleado/index.php)



La Carta de servicios del Área de Recursos Humanos se publica en el año 2014 y estará vigente hasta el año 2016. No obstante, se podrán realizar con anterioridad a dicha fecha revisiones o actualizaciones de la misma, si así se considera conveniente.