

# CARTA DE SERVICIOS DEL **ÁREA DE RECURSOS HUMANOS** DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

Compromisos de calidad del Área de Recursos Humanos en la prestación de los servicios a la plantilla municipal y a la ciudadanía



AYUNTAMIENTO DE  
**Móstoles**  
CONCEJALÍA DE RÉGIMEN INTERIOR

# ÍNDICE

<b>1.</b> INTRODUCCIÓN .....	3
<b>2.</b> DATOS DE CARÁCTER GENERAL .....	4
<b>2.1.</b> MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....	4
<b>2.2.</b> DATOS IDENTIFICATIVOS.....	5
<b>3.</b> NORMATIVA GENERAL .....	10
<b>3.1.</b> GESTIÓN DE PERSONAL.....	10
<b>3.2.</b> PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	10
<b>4.</b> DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.....	11
<b>4.1.</b> DERECHOS DE LA PLANTILLA MUNICIPAL.....	11
<b>4.2.</b> DERECHOS ESPECÍFICOS DE LA PLANTILLA MUNICIPAL EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	11
<b>4.3.</b> RESPONSABILIDADES DE LA PLANTILLA MUNICIPAL.....	12
<b>5.</b> FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN .....	13
<b>6.</b> QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	14
<b>7.</b> RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	15
<b>7.1.</b> INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PERSONAL PÚBLICO .....	15
<b>7.2.</b> DESARROLLO PROFESIONAL .....	15
<b>7.3.</b> TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA .....	16
<b>7.4.</b> PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	17
<b>8.</b> COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES .....	18
<b>9.</b> MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN .....	21
<b>10.</b> INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	22
<b>10.1.</b> DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS 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.....	24

# INTRODUCCIÓN

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 y a la ciudadanía 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.

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 de personal a la plantilla municipal.
- Informar públicamente a los empleados y empleadas 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 la plantilla en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirllos.
- Impulsar y promover la participación de las empleadas y empleados.
- Aumentar el grado de satisfacción de los trabajadores y trabajadoras 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 y su esfuerzo constante por mejorar los servicios.

## **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, de modo que, con la colaboración necesaria, garanticen el número adecuado de personas competentes, posibilitando así la eficacia de nuestra Institución y el desarrollo y mejora del personal municipal.

### **Visión:**

Una gestión municipal de los recursos humanos eficaz, que permita a nuestra administración municipal incorporar, estimular, desarrollar y retribuir a un personal público competente, profesional, imparcial, con vocación de servicio público, comprometidos con las necesidades de los servicios y motivados en sus aspiraciones de mejora, por medio de la cual la ciudadanía cumpla sus expectativas de recibir servicios de calidad, y la gestión política y directiva 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 a la ciudadanía y a los intereses generales, intentando compatibilizar las necesidades de los servicios con los objetivos de desarrollo de sus empleadas y 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:

### **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, asegurando su cumplimiento.
- c)** Negociar con los órganos de representación sindical (Comité de Empresa, Comisión Paritaria, etc.), las materias establecidas en la legislación vigente.
- d)** Promover y mantener relaciones con Instituciones, Organizaciones Sindicales y Comités.
- e)** Coordinar con las diferentes unidades administrativas la aplicación de una adecuada política de personal descentralizada.
- 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.).
- g)** Gestionar y tramitar los expedientes relativos a los seguros de responsabilidad civil y accidentes del personal municipal, 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 Conserjería.

## **2.2 DATOS IDENTIFICATIVOS**

### **2.2.2 Administración de Personal**

- a)** Elaborar los nombramientos y contratos laborales.
- b)** Mantener las relaciones adecuadas con cualquier organismo relacionado con funciones de la unidad de gestión, tales como el Servicio de Empleo Público Estatal, Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto Nacional de la Seguridad Social, etc.
- 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 subsidio de 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 DATOS IDENTIFICATIVOS**

### **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 evaluar la formación del Ayuntamiento.
- e)** Colaborar y cooperar con todas las Instituciones (INAP, FMM, F.E.M.P., etc.), 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 las entidades educativas, para acoger alumnos en prácticas.
- 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 puestos de trabajo).
- h)** Elaborar, actualizar y mantener la Plantilla de Plazas del personal municipal. Elaborar la Oferta de Empleo Público.
- i)** Elaborar, actualizar y mantener el Catálogo y/o Relación de Puestos de Trabajo del personal municipal u otros instrumentos organizativos similares.

## **2.2 DATOS IDENTIFICATIVOS**

### **2.2.4 Unidad Técnico Jurídica**

- a)** Cooperar para que la actuación municipal se realice con so-metimiento 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 conten-cioso-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 Re-cursos 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 la-boral o actuaciones del personal municipal de las que se pudie-ra derivar responsabilidad disciplinaria.
- k)** Gestionar y tramitar los expedientes disciplinarios que se le encomienden.

## **2.2 DATOS IDENTIFICATIVOS**

### **2.2.5 Servicio de Prevención**

- a)** Asesorar y apoyar al Ayuntamiento de Móstoles en:
  - El diseño, implantación y aplicación de un Plan de Prevención que permita la integración de la prevención en la empresa.
  - La planificación de la actividad preventiva, en lo que se refiere a la propuesta y priorización de medidas preventivas.
  - La coordinación de actividades empresariales.
- b)** Evaluar los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y salud del personal municipal.
- c)** Planificar la formación, información y vigilancia de la salud del personal municipal.
- d)** Realizar seguimiento de las medidas correctivas y de las acciones preventivas.
- e)** Asesorar en materia de prevención de riesgos laborales a las diferentes unidades administrativas.

## **3.1 GESTIÓN DE PERSONAL**

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Estatuto de los Trabajadores, Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo.
- Ley General de la Seguridad Social, Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio.
- Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

## **3.2 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- Ley 31/1995 de 08 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 54/2003, de 12 de diciembre (BOE núm. 298, de 13.12.2003), de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales.
- Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero (BOE de 31.1.1997), Reglamento de los Servicios de Prevención y sus posteriores modificaciones.
- Todas las Normas de desarrollo reglamentario de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

## **4.1 DERECHOS DE LA PLANTILLA MUNICIPAL**

- A ser tratada con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específico, de los procedimientos que afecten o se tramiten, de manera presencial, telefónica y telemática.
- Ser objeto de atención directa y personalizada.
- Obtener información administrativa de manera eficaz y rápida.
- Obtener orientación basada en la legislación vigente.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal que tramita los procedimientos en que sea parte.
- Presentar las sugerencias, quejas o reclamaciones que consideren oportunas.

## **4.2 DERECHOS ESPECÍFICOS DE LA PLANTILLA MUNICIPAL EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- Contar con una prevención y protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Disponer de la evaluación de riesgos de su puesto de trabajo y conocer los resultados.
- Recibir información y formación específica sobre los riesgos de su puesto de trabajo y su prevención.
- Disponer de un sistema de vigilancia de su salud, específica y adecuada a su puesto de trabajo.
- Conocer los resultados de la vigilancia de su salud personalmente, mediante informe confidencial.
- Disponer de un Plan de Autoprotección en su centro de trabajo, para una evacuación eficaz del puesto de trabajo en caso de una emergencia.
- 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.
- Recibir asistencia médica y reparadora en caso de accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.

## **4.3 RESPONSABILIDADES DE LA PLANTILLA MUNICIPAL**

- Cumplir con el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno de 10 de abril de 2017.
- Mantener en todo momento una actitud correcta y de respeto hacia el personal del Área de Recursos Humanos.
- 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.
- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Formular sus sugerencias y reclamaciones de forma concreta, proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.

# 5

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

Los empleados y empleadas del Ayuntamiento de Móstoles podrán participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- Portal del empleado/a (<https://portalempelado.mostoles.es>).
- Correo electrónico (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.

# 6

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

La plantilla municipal del Ayuntamiento de Móstoles podrá 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/a de los servicios del Área de Recursos Humanos, pudiéndose presentar cuando el usuario/a considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como para formular aquellas sugerencias que se estimen convenientes en orden a mejorar las eficacia de los servicios.

Los modelos de sugerencias, quejas y felicitaciones se encontrarán disponibles en el Portal del Empleado/a 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/a que presentó la sugerencia o queja.

**7.1 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL EMPLEADO/A**

- Información y consultas de formación, resoluciones de la concejalía de Régimen de Interior, bolsas de empleo, contratos y seguridad social, gestión de tiempos, nómina, permisos retribuidos, vacaciones o jornadas pendientes, etc.

**7.2 DESARROLLO PROFESIONAL**

- Plan de Formación Continua.

## **7.3 TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA**

- 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, etc.
- Ayuda “Cheque escuela infantil”.
- Ayuda por tener a su cargo legal alguna persona con diversidad funcional.
- Concesión de préstamos reintegrables.
- Convocatoria de asambleas.
- Reconocimiento de antigüedad en el Ayuntamiento de Móstoles y otras Administraciones Públicas.
- Solicitud de certificado de notas / certificado de vida laboral.
- Solicitud de certificado para tramitación de prestaciones.
- Solicitud de justificante de jornada laboral y justificante de no tener sanciones disciplinarias.
- Solicitud de compatibilidad para ejercer actividades privadas o públicas.
- Tramitación de descanso maternal propio o de otro progenitor, adopción y paternidad.
- Tramitación de Excedencias y Licencias.

## **7.4 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

- Gestión de la Prevención de Riesgos laborales: Programa anual de actividades.
- Medidas de emergencia / planes de autoprotección de los centros municipales: gestiones necesarias para asesoramiento y apoyo en la materia.
- Gestión de valoraciones médicas con Unidad de Vigilancia de la Salud.
- Vacunación antigripal: gestiones necesarias con la Unidad de Vigilancia de la Salud.
- Dotación de Botiquines: gestiones necesarias con la Mutua y las áreas demandantes.
- Asesoramiento técnico en materia de PRL, tanto a mandos, como a la parte social y a los trabajadores/as.
- Coordinación de actividades empresariales: gestiones necesarias para asesoramiento y apoyo en la materia.
- Gestión de la activación del protocolo establecido para el caso de denuncia por Mobbing.

SERVICIOS	COMPROMISOS
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL EMPLEADO/A</b>	
Información y consultas de formación, resoluciones de la Concejalía de RR.HH, bolsas de empleo, contrato y seguridad social de trabajadores, gestión de tiempos, nómina, permisos retribuidos, y vacaciones o jornadas pendientes	Cuando no sea posible la respuesta inmediata, se proporcionará la información requerida en el plazo medio de 24 horas
<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 del personal cuyas funciones del puesto estén relacionadas con los contenidos de los cursos
Solicitud de cursos voluntarios o para la adaptación al puesto del personal adscrito al mismo	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
<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
Ayuda "Cheque Escuela Infantil"	Se abonará una sola vez al año dentro de los tres primeros meses del mismo, siempre que se cumplan los requisitos necesarios,
Ayuda por tener a su cargo legal alguna persona con diversidad funcional	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
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

SERVICIOS	COMPROMISOS
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
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
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
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
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
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 para su consideración por el Pleno al mes siguiente, siempre que se cumplan los requisitos necesarios
Tramitación de descanso maternal propio o de otro progenitor, adopción y paternidad	Se tramitarán el 100 % de las solicitudes recibidas en un plazo no superior a 24 horas, siempre que se cumplan los requisitos necesarios
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

SERVICIOS	COMPROMISOS
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>	
Gestión de la Prevención de Riesgos laborales: Programa anual de actividades	Se realizará al menos el 95% de las actividades previstas en el Plan anual de actividades Se notificará a la parte social en los dos primeros meses del año
Medidas de emergencia / planes de autoprotección de los centros municipales	Todo Plan de Autoprotección elaborado iniciará su implantación y contará con un primer simulacro en los tres meses siguientes a la entrega del documento
Gestión de valoraciones médicas con Unidad de Vigilancia de la Salud	Para las solicitudes recibidas por temas de salud de los trabajadores que precisen de valoración médica, el SPRL gestionará cita médica en un plazo inferior a 7 días (a partir de la recepción de la solicitud). El SPRL, cuando proceda, emitirá comunicación al Área en un plazo no superior a 3 días (desde la recepción de la carta de aptitud emitida por Vigilancia de la Salud)
Vacunación antigripal	Cada año se informará al personal municipal de la existencia de dicha campaña. Se ofrecerá la vacunación a quienes la soliciten en plazo
Dotación de Botiquines	Se gestionará el envío de botiquines o repuestos solicitados en no más de 4 días
Asesoramiento Técnico en materia de PRL, tanto a mandos como a la parte social y a los empleados/as	Se contestará por escrito cuando así se solicite en un plazo de 15 a 30 días en el 80% de los casos, en función de la complejidad de la información a facilitar.
Coordinación de actividades empresariales	Se iniciará la gestión de coordinación de las empresas que hayan sido notificadas en un plazo no superior a 30 días hábiles desde su notificación
Gestión Activación del protocolo establecido para el caso de denuncia por Mobbing	Recibida la denuncia se contactará con quién denuncie para realizar una primera entrevista en un plazo no superior a 24 horas. Si en esa primera entrevista se ratifica la denuncia, se activará el procedimiento establecido en un plazo no superior a los 3 días de la ratificación

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:

- En el plazo máximo de 7 días hábiles, la Dirección del Departamento de Personal, informará, por el medio que este haya especificado, de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y las medidas adoptadas en su caso, para subsanar el incumplimiento.
- Carta de disculpas al empleado o empleada, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que se señale.
- Facilitar a la empleada o empleado mediante todos los canales posibles el contacto con la persona responsable de los diferentes servicios implicados.

## **10.1 DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS**

- Unidad organizativa responsable de la Carta de Servicios

### **Dirección de Personal**

Plaza de España, 1, 3<sup>a</sup> planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 12,30 a 14,30

E-mail: DireccióndePersonal@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, 3<sup>a</sup> planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 12,30 a 14.30

E-mail: admpersonal@ayto-mostoles.es

Teléfono: 916647634 - Fax: 916641803

Teléfono 916647500 - Extensión 2234

### **Relaciones Laborales**

Plaza de España, 1, 3<sup>a</sup> planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 12,30 a 14.30

E-mail: rlaborales@ayto-mostoles.es

Teléfono: 916647542 - Fax: 916641803

Teléfono 916647500 - Extensión 2279

### **Unidad Técnico Jurídica**

Plaza de España, 1, 3<sup>a</sup> planta, 28934 Móstoles

Horario: Lunes a Viernes de 12,30 a 14.30

E-mail: unidadtecnicojuridica@ayto-mostoles.es

Teléfono: 916647541 - Fax: 916641803

Teléfono 916647500 - Extensión 2769

## **10.1 DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS**

## **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

Teléfono: 916646784 Fax: 91 665 57 63

Teléfono 916647500 - Extensión 3460

## **10.2 MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE**

## **Servicio de Prevención de riesgos laborales**

**METRO:** Línea 12 Metrosur

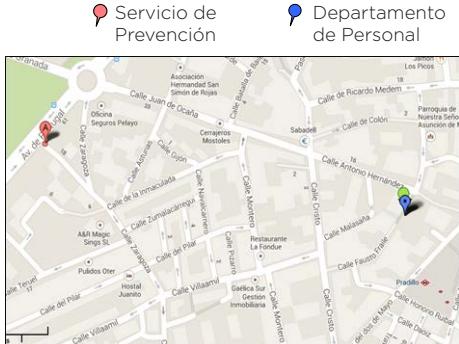
## **Estación:** “Pradillo”

**RENFE:** Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes

## Estación: “Móstoles”

**AUTOBÚS:** <http://www.ctm-madrid.es/>

## **PLANO DE SITUACIÓN:**



# 11

## OTROS DATOS DE INTERÉS

Información adicional relacionada con los servicios que presta el Área de Recursos Humanos

### **PORTAL DEL EMPLEADO/A**

Dirección electrónica:

<https://portalempleado.mostoles.es>

### **GUÍA DE SERVICIOS DEL PERSONAL MUNICIPAL**

Tiene el propósito de ayudar e informar a los empleados y empleadas 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 la plantilla.

Este documento se puede consultar dentro del Portal del empleado/a: <https://portalempleado.mostoles.es>

# 12

## AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA

La Carta de servicios del Área de Recursos Humanos se **aprueba en el año 2018** y estará vigente **hasta el año 2020**. No obstante lo anterior, **con anterioridad a dicha fecha se podrá realizar revisiones o actualizaciones**.