

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FORMA DE REPRESENTACIÓN	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL EMPLEADO</b>								
1	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	Nº de consultas contestadas en el momento / Nº consultas recibidas - Tiempo medio de respuesta en las consultas no contestadas en el momento	-	-	-	-	Se producirá la recogida de datos a 31 de diciembre
2	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.	Nº de consultas contestadas en el momento / Nº consultas recibidas - Tiempo medio de respuesta en las consultas no contestadas en el momento	Porcentaje %	80,00%	<b>97,84%</b>	17,84%	
3	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	Nº de revisiones y actualizaciones realizadas cada 6 meses	Número	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>								
4	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	- Nº de cursos realizados / Nº cursos que se podrían realizar	-	-	-	-	No se ha producido datos dado que el Plan de Formación Continua no se ha iniciado a 31 de octubre
5	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	- Nº de solicitudes autorizadas en un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal / Nº solicitudes recibidas	Porcentaje %	80,00%	<b>100,00%</b>	20,00%	

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

<b>Nº</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMA DE REPRESENTACIÓN</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>VALOR ALCANZADO</b>	<b>DIFERENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
6	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	-Nº de solicitudes contestadas un plazo no superior a 5 días desde la recepción en el Departamento de Personal /Nº solicitudes recibidas	Porcentaje %	90,00%	<b>100,00%</b>	10,00%	
<b>TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA</b>								
7	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	Porcentaje %	100,00%	<b>98,75%</b>	-1,25%	
8	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	Fecha	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
9	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	-	-	-	-	No se ha producido datos hasta octubre

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

<b>Nº</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMA DE REPRESENTACIÓN</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>VALOR ALCANZADO</b>	<b>DIFERENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
10	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	Porcentaje %	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
11	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	Porcentaje %	95,00%	<b>100,00%</b>	5,00%	
12	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	Porcentaje %	80,00%	<b>100,00%</b>	20,00%	
13	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	Porcentaje %	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
14	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	Porcentaje %	100,00%	<b>66,67%</b>	-33,33%	

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

<b>Nº</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMA DE REPRESENTACIÓN</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>VALOR ALCANZADO</b>	<b>DIFERENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
15	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	Porcentaje %	80,00%	<b>94,44%</b>	14,44%	
16	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	Porcentaje %	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
17	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	-	-	-	-	Se producirá la recogida de datos a 31 de diciembre
18	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	-	-	-	-	No se ha producido datos hasta octubre
19	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	Porcentaje %	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
20	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	Porcentaje %	80,00%	<b>90,48%</b>	10,48%	

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FORMA DE REPRESENTACIÓN	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
21	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	-	-	-	-	Se producirá la recogida de datos a 31 de diciembre
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>								
22	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	- Fecha de comunicación del programa anual de actividades y % de ejecución de las actividades planificadas.	Porcentaje % - Fecha	95,00%	<b>88,00%</b>	-7,00%	Compromiso de cumplimiento anual. Dato a 31 de octubre
23	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	Nº de evaluaciones iniciales realizadas / Nº evaluaciones planificadas. - Nº de revisiones de evaluaciones realizadas/ Nº de revisiones de evaluación planificadas	Porcentaje %	< 100% y >80 %	<b>91,30%</b>	11,30%	Compromiso de cumplimiento anual. Dato a 31 de octubre
						<b>147,82%</b>	147,82%	Evaluaciones no planificadas
24	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	- Fecha de propuesta de medidas preventivas priorizadas como nivel 1, fechas de control de seguimiento,	Porcentaje % - Fecha	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
25	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	- Planes de Autoprotección realizados en el año. Fecha del primer simulacro.	Porcentaje % - Fecha	95,00%	<b>67,00%</b>	-28,00%	

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

<b>Nº</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMA DE REPRESENTACIÓN</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>VALOR ALCANZADO</b>	<b>DIFERENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
26	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.	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. - Nº de cursos impartidos en el año/nº de cursos planificados para el año	Porcentaje	98,00%	<b>83,00%</b>	-15,00%	Información PRL. Dato a 31 de octubre
					90,00%	<b>75,00%</b>	-15,00%	Formación. Dato a 31 de octubre
27	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	Nº de accidentes analizados y registrados/Nº accidentes comunicados. - Nº accidentes graves investigados/ Nº accidentes graves ocurridos	Porcentaje	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
28	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	Nº colectivos convocados al reconocimiento periódico/ Nº total de colectivos existentes - Nº de reconocimientos periódicos realizados/ Nº de peticiones habidas - Nº de reconocimientos por motivos de salud y /maternidad realizados/ Nº de peticiones habidas	Porcentaje	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	Reconocimientos
					100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	Necesidades detectadas por motivos de salud

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

Nº	SERVICIO	COMPROMISO	INDICADOR	FORMA DE REPRESENTACIÓN	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO	DIFERENCIA	OBSERVACIONES
29	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	Nº de solicitudes gestionadas/ Nº de peticiones habidas. - Tiempos de respuesta	Porcentaje	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
				Porcentaje - nº días	80,00%	<b>86,00%</b>	6,00%	
30	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	- Nº de vacunas solicitadas cada año/ Nº de vacunas puestas	Porcentaje	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
31	Dotación de botiquines	Se facilitarán los botiquines o repuestos solicitados en el 100% de las peticiones en no más de 4 días	Nº de Botiquines/ repuestos solicitados / Nº de botiquines/repuestos suministrados. - Tiempos de respuesta en cada caso	Porcentaje - Fecha	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	

**INFORME DE SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA  
CARTA DE SERVICIOS DE RECURSOS HUMANOS HASTA EL 31 DE OCTUBRE**

<b>Nº</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>COMPROMISO</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FORMA DE REPRESENTACIÓN</b>	<b>VALOR OBJETIVO</b>	<b>VALOR ALCANZADO</b>	<b>DIFERENCIA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
32	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.	Nº de informes emitidos por escrito/ Nº de informes solicitados por escrito. - Tiempos de respuesta en cada caso	Porcentaje - nº días	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
33	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	- Nº de contactos establecidos con las empresas notificadas al servicio/ Nº total de las empresas filiadas.	Porcentaje	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
34	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	- Nº de comunicación de riesgos y sugerencia de mejoras gestionadas / Nº de comunicación de riesgos y sugerencia de mejoras presentadas.	Porcentaje	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	
35	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	Nº de entrevistas realizadas en los 7 días / denuncias presentadas. - Porotocolos activados / denuncias ratificadas	Porcentaje	100,00%	<b>100,00%</b>	0,00%	