

*Carta de Servicios
del Área de Recursos
Humanos del
Ayuntamiento de
Motril*





CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Motril, con el objetivo de asegurar que todos sus ciudadanos y empleados municipales disfruten de una digna calidad de vida, adquiere el compromiso público de revitalizar los servicios en materia de Recursos Humanos, incorporando como elemento de gestión de la calidad la **Carta de Servicio**, cuyo objetivo es la mejora en la prestación de los servicios.

La Carta de Servicio que presentamos desde el Área de Recursos Humanos, recoge todos los servicios que se prestan en materia de personal, para mejor conocimiento de los mismos.

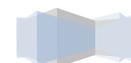
La Carta de Servicio es además un instrumento de participación de los empleados municipales y ciudadanos, al potenciar el diálogo, al establecer niveles de calidad y hacer posible que se presenten propuestas, sugerencias o reclamaciones, conociendo los resultados al final de cada año. Se convierte, por tanto en punto de encuentro entre los intereses legítimos de los empleados que quiere servicios de calidad y los del Ayuntamiento que se preocupa por prestarlos en las mejores condiciones posibles.

Estamos convencidos de lo acertado del camino emprendido por este Ayuntamiento y la Carta de Servicios del Área de Recursos Humanos representa un paso más en la mejora de los servicios que prestamos.

A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

PRÓLOGO

En cumplimiento de los compromisos estratégicos asumidos por el Excmo. Ayuntamiento de Motril, se lleva a cabo el proceso de evaluación de la calidad del Área de Recursos Humanos, con la elaboración de esta Carta de Servicios que tiene como finalidad a los usuarios: empleados municipales y ciudadanos, la obtención de información, los mecanismos de la colaboración y la posibilidad de participación activa de todo el personal implicado en la mejora de los servicios que tienen encomendados, sirviendo también para adoptar las medidas que garanticen el logro de su contenido.





1.

DATOS IDENTIFICATIVOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS.

El Área de Recursos Humanos está formado por:

- ✓ Servicio de Prevención y Riesgos Laborales.
- ✓ Control de Presencia.
- ✓ Nóminas y Seguridad Social
- ✓ Reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Relaciones laborales.
- ✓ Administración de personal.

1.2. MISIÓN.

Gestión de los procesos administrativos relacionados con el área de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Motril, entendiendo estos como recursos estratégicos adecuados a sus necesidades, procurando la satisfacción de las demandas de los órganos de gobierno, del personal y de las unidades, así como la gestión ordinaria de las relaciones laborales, retributivas, velando por el cumplimiento de la legalidad vigente en todos los procedimientos de su competencia.

1.3. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN, GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS.

Jefe/a de Servicio del Área de Recursos Humanos.





1.4. COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS.

Los usuarios podrán colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- ✓ Expresión de opiniones en encuestas periódicas sobre la prestación de los servicios.
- ✓ Expresión de opiniones en encuestas puntuales sobre la prestación de servicios específicos.
- ✓ Reclamaciones de quejas y sugerencias.
- ✓ Participación en los distintos canales de atención al usuario (correo electrónico, teléfono, etc.).

2.

SERVICIOS.

2.1. RELACIÓN DE SERVICIOS QUE PRESTA.

2.1.1. INFORMACIÓN, CONSULTAS E INCIDENCIAS.

- ✓ Atención presencial, telefónica y telemática.

2.1.2. RESOLUCIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS, CONTROL DE PRESENCIA, ETC.

- ✓ Control del cumplimiento de la jornada y horario de trabajo establecido en el calendario laboral.
- ✓ Altas, bajas y modificaciones de datos en el control de presencia.
- ✓ Elaboración de informes a los superiores jerárquicos de las faltas o ausencias de permanencia no justificadas.
- ✓ Control de vacaciones, permisos, licencias, excedencias, situaciones administrativas y permutas.
- ✓ Requerimientos a trabajadores por motivo de absentismo laboral.
- ✓ Elaboración, modificación y aplicación del protocolo de actuación para la justificación de ausencias en el puesto de trabajo de los empleados.
- ✓ Portal Abaco (Plataforma de gestión de permisos y licencias).





2.1.3. RECLAMACIÓN NÓMINAS Y SEGURIDAD SOCIAL.

- ✓ Afiliación a la Seguridad Social, alta, baja y variaciones.
- ✓ Cotizaciones y prestaciones sociales.
- ✓ Elaboración y tramitación de las nóminas del personal de la plantilla así como anticipos reintegrables y a cuenta.
- ✓ Gestión y aplicación de la documentación recibida en relación con las retenciones judiciales y con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.
- ✓ Portal Empleado (plataforma de gestión de modificación datos nomina)

2.1.4. EXPEDICIÓN CERTIFICADOS.

- ✓ Certificados de servicios prestados, vida laboral, reconocimiento de servicios etc.

2.1.5. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

- ✓ Gestión de convocatorias de acceso al empleo público.
- ✓ Gestión de la provisión de puestos de trabajo.
- ✓ Gestión de bolsas de trabajo.
- ✓ Contratación de personal y nombramientos.

2.1.6. EMISIÓN DE INFORMES

- ✓ Emisión de informes administrativos y jurídicos relacionados con el Área.

2.1.7. TRAMITACIÓN EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS Y OTROS.

- ✓ Jubilaciones.
- ✓ Situaciones administrativas.
- ✓ Informes y propuestas a Órganos de Gobierno.
- ✓ Recursos en vía judicial.





2.1.8. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN.

- ✓ Perfeccionamiento de los conocimientos.
- ✓ Habilidades sociales.
- ✓ Prevención.
- ✓ Igualdad.

2.1.9. RELACIÓN DE ENCUESTAS, SONDEOS Y CIRCULARES INFORMATIVAS.

2.1.10. GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, PLANTILLA Y RPT.

- ✓ Elaboración y confección del Capítulo I, Relación de Puestos de Trabajo así como su mantenimiento y actualización.

2.2. NORMATIVA

GENERAL

- ✓ Constitución Española, Art.103 y 23.1, 105 b) y c) y 106.
- ✓ Ley 30/1992 de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Art. 3, 35, 37, 38, 45, 74 y 75.
- ✓ Ley 57/2003, de 16 diciembre de medidas para la modernización del Gobierno Local.
- ✓ Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la AGE.
- ✓ Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Ley 11/2007, de 22 junio de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.





REGIMEN LOCAL

- ✓ Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local.
- ✓ Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local (selección).
- ✓ Real Decreto 896/1991, de 7 de junio, por el que se establecen las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de los funcionarios de Administración Local.
- ✓ Real Decreto 1777/1994, de 5 de agosto, Procedimientos de gestión de personal: adecuación a la LRJPAC.

NORMATIVA ESPECÍFICA

- ✓ Acuerdo-Convenio de los Empleados Públicos al Servicio del Ayuntamiento de Motril, aprobado por Pleno 25/09/2009, BOP 15/10/2009.
- ✓ Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

RÉGIMEN DEL PERSONAL FUNCIONARIO

- ✓ Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas.
- ✓ Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del empleado público.
- ✓ Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la función pública.
- ✓ Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio, revisado por resolución de 2 de diciembre de 2005 de la Secretaria del Estado de Hacienda y Presupuestos.





- ✓ Real Decreto 861/1986, de 25 de abril, por el que se establece el régimen de las retribuciones de los funcionarios de Administración local.
- ✓ Real Decreto-Ley de 16 de diciembre de 1929, relativo a concesión de anticipos sobre sus pagas o mensualidades a los funcionarios públicos.
- ✓ Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública.
- ✓ Real Decreto 1461/1982, de 25 de junio, por el que se dictan normas de aplicación de la Ley 70/1978, de 26 de diciembre de reconocimiento de servicios previos en la Administración pública.
- ✓ Real Decreto 456/1986, de 10 de febrero, por el que se fijan las retribuciones de los funcionarios en prácticas
- ✓ Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de ingreso del personal al servicio de la Administración General del Estado y de provisión de puestos de trabajo y promoción profesional de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado.
- ✓ Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de situaciones administrativas de los funcionarios civiles de la Administración General del Estado.

IGUADAD EFECTIVA DE MUJERES Y HOMBRES

- ✓ Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- ✓ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- ✓ I Plan de Igualdad del Ayuntamiento de Motril, acuerdo Pleno 29 de octubre 2010





RÉGIMEN DISCIPLINARIO

- ✓ Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- ✓ Ley Orgánica 4/2010, de 20 de mayo, de Régimen Disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía.
- ✓ Código Ético, acuerdo Pleno 28 de marzo 2011

RÉGIMEN DE PROTECCIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL

- ✓ Real Decreto 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local.
- ✓ Ley 27/2011, de 1 de agosto, sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social.

RÉGIMEN DEL PERSONAL LABORAL

- ✓ Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba la Ley del Estatuto de los trabajadores.

PERSONAL CON HABILITACIÓN ESTATAL

- ✓ Real Decreto 1174/1987, de 18 de septiembre, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración local con habilitación de carácter estatal (selección).

POLICÍA LOCAL

- ✓ Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de fuerzas y cuerpos de seguridad.
- ✓ Ley 13/2001, de los Cuerpos de la Policía Local de Andalucía.





DERECHOS SINDICALES

- ✓ Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de libertad sindical
- ✓ Ley 9/1987, de 12 de junio, de órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las administraciones públicas.

SALUD LABORAL

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales
- ✓ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención.

3.

DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los usuarios tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. Ser tratados con el debido respeto y consideración.
2. Recibir información de interés general y específico en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en los distintos Servicios que integran el Área de Recursos Humanos de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.





4.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

1. Los usuarios pueden presentar Quejas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los distintos Servicios que integran el área de Recursos Humanos.
2. Las Quejas y Sugerencias son instrumentos que facilitan la participación activa del usuario en el Área de Recursos Humanos, pudiéndose presentar cuando el usuario considere haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier anomalía, así como para formular cuantas sugerencias estime conveniente en orden a mejorar la eficacia de los Servicios.
3. Los modelos de Quejas y Sugerencias se encuentran disponibles en la página web del ayuntamiento, en la oficina de Información y Registro así como en las dependencias del Área de RRHH
4. Se podrá presentar por escrito a través del Registro General y o por cualquier otro medio reconocido por la normativa vigente.
5. El área de Recursos Humanos llevará el control de las Sugerencias y Reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados y adoptará las medidas que correspondan, debiendo comunicar, en el plazo de 15 días laborales, a las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, al usuario que presentó la Sugerencias o Reclamación.

5.

DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO

5.1. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Para contactar con los distintos Servicios integrados en el Área de Recursos Humanos, los usuarios podrán dirigirse a la segunda planta del Excmo. Ayuntamiento de Motril o a través de los siguientes medios:





Horarios, Teléfonos y Dirección Postal.

AYUNTAMIENTO DE MOTRIL

Área de Recursos Humanos.

Dirección Postal

Plaza de España, 1
18600 Motril – Granada
Teléf.: 958 83 84 05
Fax: 958 83 84 03

Dirección Internet

www.motril.es

Correo electrónico

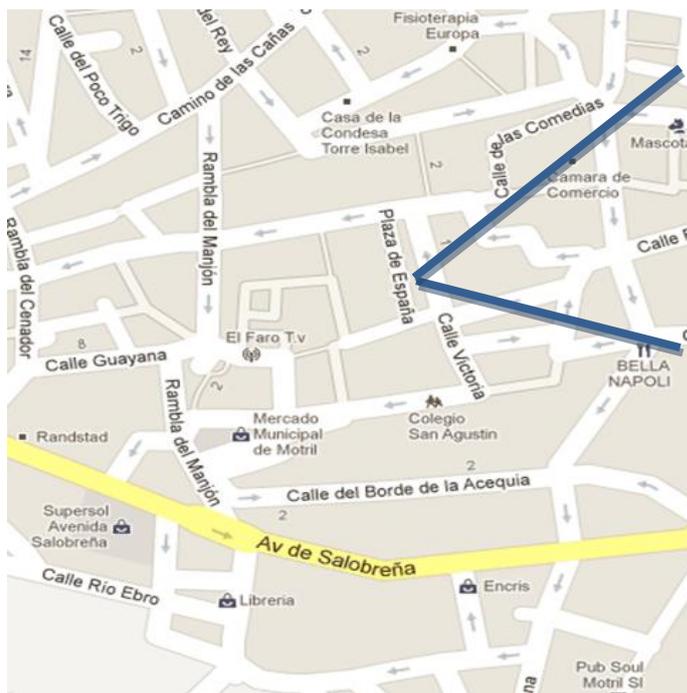
administración.personal@motril.es

Horario

9:00 a 13:30, de lunes a viernes, excepto festivos

Medio de Acceso

Plano de Situación



Ayuntamiento de Motril



Imagen del departamento





B) COMPROMISOS E INDICADORES

1.

COMPROMISOS

1.1. INFORMACIÓN, CONSULTAS E INCIDENCIAS

- ✓ Señalización de la oficina, comodidad, buen ambiente y calidad en los equipos informáticos.
- ✓ Disponibilidad de información sobre los trámites que deben de realizar.
- ✓ Buena acogida por los empleados y predisposición para resolver el problema.
- ✓ Claridad de las expresiones y comprensión del lenguaje.

1.2. RESOLUCIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS, CONTROL DE PRESENCIA, ETC.

- ✓ Tiempo de resolución de licencias y permisos en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ✓ Expedir informes relacionados con el control de presencia en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Área.
- ✓ Emitir acreditaciones de la condición de empleado en el plazo máximo de 3 días hábiles.
- ✓ Informar sobre alternativas o propuestas de nuevos horarios de trabajo en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la entrada de la petición en RR.HH.
- ✓ Poner a disposición de los responsables de los servicios, a través del intranet municipal o mediante escrito de la asistencia y cumplimiento del horario así como de los permisos y licencias que soliciten, para su autorización a través de la plataforma del Portar Abaco.
- ✓ Poner a disposición de cada uno de los empleados, la información sobre el control y seguimiento de su propio horario de trabajo, permisos y licencias en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez solicitadas a través de la plataforma informática Portal Abaco.
- ✓ Revisar y rectificar anualmente el protocolo de actuación de justificación de ausencias.





1.3. RECLAMACIÓN NOMINAS Y SEGURIDAD SOCIAL

- ✓ Facilitar la documentación para solicitar las prestaciones de Seguridad Social en el plazo de cinco días laborables desde el hecho causante o recibo de la solicitud.
- ✓ Garantizar que el 95% del personal perciba la nómina del mes de inicio de la prestación de servicios siempre que comience su actividad antes del día 15 del mes.
- ✓ Garantizar la finalización de la confección de la nómina antes del día 20 de cada mes.
- ✓ Garantizar la elaboración y tramitación del abono de los anticipos reintegrables en la misma mensualidad o siguiente.
- ✓ Abono de los nuevos derechos de contenido económico en el mes siguiente a su autorización.

1.4. EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS

- ✓ Expedir certificaciones en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Área.

1.5. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

- ✓ Difusión de las convocatorias de acceso a empleo público mediante anuncio en la página web una vez publicadas en el Boletín Oficial correspondiente.
- ✓ Publicación en la página web de las listas de admitidos y excluidos de convocatorias al día siguiente de su aprobación.
- ✓ Publicación en la página web de las listas de aspirantes que han superado las distintas fases del proceso selectivo al día siguiente de su resolución..
- ✓ El 100 % de las convocatorias tendrán establecido un plazo máximo de resolución.
- ✓ Publicación en la página web de las bolsas de trabajo al día siguiente de su resolución.
- ✓ Hacer entrega del documento de acogida a todo el personal de nuevo ingreso.





1.6. EMISIÓN DE INFORMES

- ✓ Expedir informes administrativos y/o jurídicos en el plazo máximo de 10 días hábiles, excepto informes de carácter excepcional en orden a la materia.

1.7. TRAMITACIÓN EXPEDIENTES DISCIPLINADOS Y OTROS

- ✓ Tramitación de la situación por jubilación se realizara como máximo un mes antes de la jubilación.
- ✓ Situaciones administrativas: Excedencia por razón de violencia de género, segunda actividad, voluntarias, forzosas, suspensión de funciones, reconocimiento de grado personal, autorización de permutas, incompatibilidades etc... en un plazo no superior a 15 días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud.
- ✓ Tramitación de expedientes disciplinarios sin alcanzar el plazo máximo establecido por la legislación que se les aplique.
- ✓ Tramitación de informes y propuestas a Órganos de Gobierno no superior a 15 días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud y demanda.

1.8. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN: CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, PREVENCIÓN, IGUALDAD.

- ✓ Detección de necesidades formativas.
- ✓ Organización de acciones formativas.
- ✓ Formación para la prevención de riesgos laborales.
- ✓ Formación externa.
- ✓ Planificación dentro de la anualidad.

1.9. REALIZACIÓN DE ENCUESTAS, SONDEOS Y CIRCULARES INFORMATIVAS.

- ✓ Según planificación y desarrollo de las mismas.





1.10. GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, PLANTILLA Y RPT.

- ✓ Actualización de la Relación de Puestos de Trabajo en el plazo de 15 días hábiles, una vez aprobado por el órgano competente.
- ✓ Actualización de datos personales en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde la recepción de la solicitud en el Área.

2.

INDICADORES

2.1. INFORMACIÓN, CONSULTAS E INCIDENCIAS

- ✓ Porcentaje de señalización interna, accesibilidad geográfica, comodidad.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento antes de 30 segundos.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.
- ✓ Porcentaje atención esmerada e individualizada, comprensión y adaptación necesidades usuario.

2.2. RESOLUCIÓN DE PERMISOS, LICENCIAS, CONTROL DE PRESENCIA, ETC.

- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento antes de 30 segundos.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.
- ✓ Porcentaje atención esmerada e individualizada, comprensión y adaptación necesidades usuarios.

2.3. RECLAMACIÓN NOMINAS Y SEGURIDAD SOCIAL.

- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento antes de 30 segundos.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.





2.4. RECLAMACIÓN NOMINAS Y SEGURIDAD SOCIAL.

- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento antes de 30 segundos.

2.5. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.

- ✓ Porcentaje de señalización interna, accesibilidad geográfica, comodidad.
- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.

2.6. EMISIÓN DE INFORMES.

- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento antes de 30 segundos.

2.7. TRAMITACIÓN EXPEDIENTES DISCIPLINARIOS Y OTROS

- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.
- ✓ Porcentaje atención esmerada e individualizada, comprensión y adaptación necesidades usuario.

2.8. GESTIÓN DE LA FORMACIÓN: CONOCIMIENTOS, HABILIDADES, PREVENCIÓN, IGUALDAD.

- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento antes de 30 segundos.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.





2.9. REALIZACIÓN DE ENCUESTAS, SONDEOS Y CIRCULARES INFORMATIVAS.

- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento antes de 30 segundos.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.

2.10. GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN ESTADÍSTICA, PLANTILLA Y RPT.

- ✓ Porcentaje de solicitantes que consultan más de una vez.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.



Dónde Estamos

Horarios, Teléfonos y Dirección Postal.

AYUNTAMIENTO DE MOTRIL

Área de Recursos Humanos.

Dirección Postal
Plaza de España, 1
18600 Motril – Granada
Teléf.: 958 83 84 05
Fax: 958 83 84 03

Dirección Internet
www.motril.es
Correo electrónico
administración.personal@motril.es

Horario
9:00 a 13:30, de lunes a
viernes, excepto festivos

Medio de Acceso

Plano de Situación

Cómo llegar



Qué es una Carta de Servicios

Son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Motril establece y comunica a la ciudadanía los servicios que ofrece y en qué condiciones, las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de los ciudadanos en relación con esos servicios; las responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Presentación

En cumplimiento de los compromisos estratégicos asumidos por el Ayuntamiento de Motril, se lleva a cabo el proceso de evaluación de la calidad del Área de Recursos Humanos, con la elaboración de esta Carta de Servicios que tiene como destinatarios a los empleados municipales y ciudadanos, para la obtención de información, los mecanismos de la colaboración y la posibilidad de participación activa de todo el personal implicado en la mejora de los servicios que tienen encomendados, sirviendo también para adoptar las medidas que garanticen el logro de su contenido.

Misión

Nuestra misión es seleccionar, desarrollar y motivar una plantilla de calidad mediante prácticas de gestión coherentes, sistemáticas e integradas que garanticen número y tipo de personas adecuadas en el lugar y tiempo oportuno.



Ayuntamiento de Motril



Para mejorar la calidad de los servicios públicos

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS 2013 - 2016



Servicios que presta

Entre los principales servicios del Área de Recursos Humanos, destacan los siguientes:

- ✓ Información, consultas e incidencias.
- ✓ Resolución de permisos, licencias, control de presencia, etc.
- ✓ Nóminas y seguridad social.
- ✓ Expedición de certificados y copias de documentos
- ✓ Reclutamiento, selección de personal y contratación.
- ✓ Emisión de informes.
- ✓ Tramitación expedientes disciplinarios y otros.
- ✓ Gestión de la formación: conocimientos, habilidades, prevención, igualdad.
- ✓ Realización de encuestas, sondeos y circulares informativas.
- ✓ Gestión de datos e información estadística, plantilla y relación de puestos de trabajo.

Participación de los usuarios

- ✓ Expresión de opiniones en encuestas, canales de atención al usuario (correo electrónico, teléfono).
- ✓ Reclamaciones de quejas y sugerencias.
- ✓ Escritos remitidos al Área de Recursos Humanos.

Derechos de los usuarios

- ✓ Ser tratado con el debido respeto y consideración.
- ✓ Recibir información de interés general y específico con los procedimientos que les afecten, de manera presencial, telefónica, informática y telemática.
- ✓ Ser objetivo de una atención directa y personalizada.
- ✓ Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
- ✓ Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro e la más estricta confidencialidad.
- ✓ Obtener una orientación positiva.
- ✓ Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procesos en que sean parte.

Quejas y Sugerencias

Se podrán formular de las siguientes maneras:

- ✓ Los modelos de quejas y sugerencias se encuentran disponibles en la página web del Ayuntamiento, en la Oficina de Información y Registro así como en las dependencias de Área de Recursos Humanos.
- ✓ Se podrán presentar por escrito a través del Registro General y o por cualquier otro medio reconocido por la normativa vigente.

Compromisos de Calidad

- ✓ Buena acogida por los empleados y predisposición para resolver el problema.
- ✓ Disponibilidad de la información sobre los trámites que deben de realizar.
- ✓ Claridad de las expresiones y comprensión del lenguaje.
- ✓ Responder a las solicitudes en los plazos establecidos en la Carta de Servicios.
- ✓ Poner a disposición de los usuarios un cuestionario de satisfacción sobre las condiciones de prestación de los servicios.
- ✓ Contestar en un plazo inferior de veinte días las quejas presentadas.

Indicadores del Nivel de Calidad

El Ayuntamiento evaluará anualmente la calidad de su servicio teniendo en cuenta:

- ✓ Porcentaje de señalización interna, accesibilidad geográfica, comodidad.
- ✓ Porcentaje de disponibilidad en asesoramiento según el medio utilizado.
- ✓ Porcentaje de conocimiento, profesionalidad, confianza.
- ✓ Porcentaje atención esmerada e individualizada, comprensión y adaptación necesidades usuario.
- ✓ La información será veraz el 100 % en todos los casos.