



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA

DIPLOMATURA EN GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

PRÁCTICUM

TRABAJO FIN DE CARRERA

PROPUESTA DE DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA EL
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL AYUNTAMIENTO DE
QUART DE POBLET

Alumna: M^a DOLORES RUBIO FLORES

Director: JOSÉ MARÍA TORRALBA MARTÍNEZ

Valencia, 27 Noviembre de 2013

Sumario

Sumario.....	2
Índice de Contenido	3
Índice de tablas	6
Índice de figuras.....	6
Agradecimientos	7
Resumen	8
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO 2. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO. SITUACIÓN ACTUAL.....	21
CAPÍTULO 3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET (VALENCIA).....	92
CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES	148
SIGLAS.....	155
ANEXOS.....	156

Índice de Contenido

Sumario.....	2
Índice de Contenido.....	3
Índice de tablas.....	6
Índice de figuras	6
Agradecimientos.....	7
Resumen	8
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Objeto del trabajo	10
1.2. Objetivos del trabajo	10
1.3. Delimitación del servicio objeto del trabajo	10
1.4. Metodología aplicada y plan de trabajo.....	11
1.4.1. Metodología del Prácticum académico	11
1.4.2. Metodología técnica	12
1.4.3. Metodología de estructura documental.....	12
1.4.4. Plan de trabajo	12
1.5. Antecedentes.....	13
1.6. Estructura documental	13
1.7. El Trabajo de fin de carrera en relación con otros ya presentados	14
1.8. Justificación de las asignaturas utilizadas para el desarrollo del trabajo.....	16
Bibliografía del Capítulo 1º.....	18
CAPÍTULO 2. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO. SITUACIÓN ACTUAL	21
2.1. Marco legal	21
2.1.1. Procedimiento seguido para acceder a la legislación vigente	21
2.1.2. Un poco de historia sobre el departamento de recursos humanos y personal	23
2.1.3. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público	24
2.1.4. RD 896/1991 Reglas básicas y programas mínimos en el procedimiento de selección de funcionarios en la Administración Local.....	27
2.1.5. RD. 861/1986 Régimen de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local.	32
2.1.6 RD 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local	38
2.1.7. RD 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales	45
2.1.8. Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.....	51
2.2. Marco organizativo.....	57

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2.2.1. Introducción.....	57
2.2.2. Breve descripción del departamento	57
2.2.3. La función del departamento de Recursos Humanos	58
2.2.3.1. Funciones del departamento	58
2.2.3.2 Procesos regulados en materia de Personal	72
2.2.3.3. Software utilizado y contratos externos del departamento de Personal y RRHH.....	76
2.2.4. Organización y funcionamiento interno del departamento	78
2.2.5. Situación actual (Análisis DAFO).....	85
Bibliografía del capítulo 2	89
CAPÍTULO 3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET (VALENCIA).	92
3.1. Introducción.....	92
3.2. ¿Qué es una Carta de Servicios Interna (CSI)?	92
3.2.1. Tipos de Cartas de Servicios	96
3.2.2. Contenido de las Cartas de Servicios.....	97
3.3. Fundamentación de la mejora.....	100
3.3.1. Opinión de los expertos.....	100
3.3.2. Experiencia en otras organizaciones	104
3.3.3. Las Cartas de Servicio en los Planes de Mejora.....	109
3.4. Propuesta de mejora: Carta de Servicios	111
3.4.1. Objetivos.....	111
3.4.2. Metodología específica	113
3.4.3. Aplicación de la metodología	115
3.4.4. Aplicación práctica: Carta de Servicios del departamento de RRHH.	116
3.4.5. Presupuesto.....	132
3.4.6. Viabilidad	138
3.4.7. Plan de implantación, seguimiento y evaluación	139
Bibliografía del Capítulo 3	144
CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES	148
4.1. Cumplimiento de las normas de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas para el Trabajo Fin de Carrera	148
4.2. Cumplimiento de los objetivos establecidos para el Trabajo Fin de Carrera en el capítulo primero	148
4.3. Utilidad práctica.....	149
Bibliografía del Capítulo 4	150
Bibliografía.....	151
SIGLAS	155
ANEXOS.....	156
Anexo 1. Reseña de la LEY 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público	156
Anexo 2. Reseña de artículos de interés, del Anuncio del Ayuntamiento de Quart de Poblet sobre aprobación de las normas reguladoras de las condiciones de trabajo de los funcionarios/as a su servicio. Boletín oficial de la Provincia de Valencia, de 1 de Mayo 2010.....	192

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Anexo 3. Reseña de artículos de interés, del Reglamento sobre el procedimiento aplicable a la selección de personal temporal y a las bolsas de trabajo.....	221
Anexo 4. Reseña de artículos de interés, del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.....	234
Anexo 5. Reseña de artículos de interés, RD 30/1997, en el que se aprueba el Reglamento sobre los servicios de Prevención de Riesgos Laborales	257
Anexo 6. Metodología de la elaboración de la Carta de Servicios	270

Índice de tablas

Tabla 1.1: *El TFC en relación con otros TFC's ya presentados. Elaboración Propia.*..... 15

Tabla 2.1: *Plantilla del Ayuntamiento de Quart de Poblet actualizada a fecha 2012-2013. Elaboración Propia. Fuente: Departamento RRHH.* 78

Índice de figuras

Figura 2.0. 1: *Diagrama de funciones, actividades y tareas del año 1995 del departamento de RRHH. Elaboración propia. Fuente: Departamento de RRHH 2013* 81

Figura 2.0. 2: *Diagrama de funciones, actividades y tareas del departamento de RRHH a fecha 2013. Elaboración propia. Fuente: Departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.*..... 82

Figura 2.0. 3: *Diagrama de asignación de funciones y actividades de los cinco componentes del departamento de RRHH. Elaboración Propia. Fuente: Departamento RRHH* 85

Agradecimientos

En primer lugar se lo quiero agradecer a mi director del Trabajo Fin de Carrera, D. José María Torralba Martínez, por toda la ayuda prestada en todo momento, por su dedicación, por las correcciones y el apoyo que ha puesto en todo momento en mi elaboración del Trabajo Fin de Carrera.

A todos los profesores que han impartido las asignaturas de la Diplomatura de Gestión y Administración Pública, las cuales nos han servido de fundamento para la realización del Trabajo Fin de Carrera.

Al personal del departamento de Recursos Humanos, en especial al director del departamento, Nacho, por su ayuda y disposición ante este proyecto.

A mi familia, porque han sido mi punto de apoyo durante todos los años que he estado haciendo la carrera y han estado constantemente pendientes de mi, en especial a mi hermano que me ha ayudado en todo lo que le era posible.

Y por último, a mi novio, que me ha soportado en estos meses de realización del TFC y me ha ayudado en todo lo que le ha sido posible, sin tus ánimos no habría sido posible terminar.

Resumen

El trabajo final de carrera (TFC) que se ha realizado ha consistido en el diseño de una Carta de Servicios para el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet y responde a la realización del Prácticum, asignatura del último curso de la titulación Gestión y Administración Pública.

Particularmente, este trabajo tiene como finalidad última, ayudar a aumentar las expectativas de las relaciones entre el departamento de Recursos Humanos y el resto de trabajadores del Ayuntamiento.

Es el departamento de Recursos Humanos uno de los departamentos más importantes del Ayuntamiento. Este departamento se encarga de la prevención de riesgos laborales, de las bolsas de trabajo, de la provisión de puestos de trabajo, de realizar las nóminas, y un sinfín de funciones más. Y todo ello con la calidad adecuada, lo que justifica la mejora que se propone. Pretende ofrecer una mejora de la información a sus funcionarios y trabajadores temporales de su Ayuntamiento; reduciendo y simplificando los trámites y tiempos.

La Carta de Servicios, objeto del presente TFC, recoge los compromisos y facilidades que aporta este departamento, así como los funcionarios que se encargan de cada función y los tiempos que transcurren obligatoriamente entre la solicitud y la solución del trámite administrativo interno.

Con esta Carta de Servicios, se facilitará a todo el personal del Ayuntamiento de Quart de Poblet a acceder más rápidamente a la solución de su problema, ya que con esta carta sabrá en el momento en que la observe, donde debe acudir para solucionar su incidencia y quien se encargará de solucionarla.

El TFC consta de cuatro capítulos. En el primero, se plantea el objeto y los objetivos de este trabajo, además de establecer su estructura documental. Se apunta la normativa aplicable para el seguimiento de este Prácticum y la justificación de las asignaturas que tienen relación con él.

En el segundo capítulo se realiza primeramente una breve historia del departamento de Personal y Recursos Humanos; y se refieren las leyes vigentes que se le aplican; y posteriormente hablamos de lo que es en sí el departamento, funciones, organigrama y situación actual de éste.

El tercer capítulo es el de la propuesta de mejora, en este caso de una Carta de Servicios; consta del diseño de la Carta de Servicios y también su presupuesto y viabilidad.

En el cuarto y último capítulo se especifican las conclusiones.

Para acabar, nos referimos a las SIGLAS utilizadas y a la Bibliografía del trabajo, la cual es base fundamental para la elaboración de este Trabajo Final de Carrera. También se presentan anexos al final del TFC los cuales hacen referencia a epígrafes del trabajo.

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	10
1.1. Objeto del trabajo	10
1.2. Objetivos del trabajo	10
1.3. Delimitación del servicio objeto del trabajo	10
1.4. Metodología aplicada y plan de trabajo.....	11
1.4.1. Metodología del Prácticum académico	11
1.4.2. Metodología técnica	12
1.4.3. Metodología de estructura documental	12
1.4.4. Plan de trabajo	12
1.5. Antecedentes.....	13
1.6. Estructura documental	13
1.7. El Trabajo de fin de carrera en relación con otros ya presentados	14
1.8. Justificación de las asignaturas utilizadas para el desarrollo del trabajo	16
Bibliografía del Capítulo 1º	18

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Objeto del trabajo

Este trabajo tiene como objeto aplicar, mediante un caso práctico dentro del ámbito de la Administración Pública, los conocimientos adquiridos durante la titulación de GAP.

Estos conocimientos han sido adquiridos a través de las diferentes asignaturas que comprenden dicho plan de estudios.

La finalidad de este trabajo es aportar una posible mejora, elaborar una Carta de Servicios al departamento de personal y recursos humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

1.2. Objetivos del trabajo

Durante el desarrollo de este trabajo se procederá a la introducción, análisis de situación del desarrollo de sus funciones y de sus puestos de trabajo con la finalidad de proponer una mejora en el departamento de Recursos Humanos consistente en el diseño y la elaboración de una Carta de Servicios.

Con este trabajo se pretende analizar la situación actual del departamento, buscando sus posibles carencias para aportar posibles mejoras dentro del marco de la Administración Pública.

El presente trabajo sobre el departamento de personal y recursos humanos persigue los siguientes objetivos:

- Estudio de los antecedentes y de la situación actual del departamento
- Valoración de dicho estudio para observar posibles carencias
- Propuesta de mejora

1.3. Delimitación del servicio objeto del trabajo

La unidad objeto del presente estudio, como hemos mencionado en el apartado primero, es el servicio de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet (Valencia).

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Esta unidad se encuentra integrada en el cuadro administrativo del Ayuntamiento de Quart de Poblet y se ocupa de diversas funciones que posteriormente nombraremos.

Dicha unidad se encuentra dirigida por un director, que a su cargo tiene diversos empleados, los cuales llevan a cabo la ejecución de funciones de dicho departamento.

1.4. Metodología aplicada y plan de trabajo

1.4.1. Metodología del Prácticum académico

Para la elaboración de este trabajo se ha seguido la normativa¹ establecida por la Facultad de ADE para la realización del Trabajo Final de Carrera y Prácticum en la titulación de Gestión y Administración Pública, actualizada a 20 de Octubre de 2011, en cuanto a estructura y contenidos, así como en las normas sobre bibliografía.

Se ha tenido en cuenta los puntos indicados en estas normas, debiendo cumplir lo siguiente:

- Ser un trabajo original.
- Ser un trabajo basado en problemas reales.
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado.
- Se debe de apoyar en las asignaturas cursadas y relacionadas con la Naturaleza del trabajo.
- Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado de GAP.
- Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.
- Contener todos los apartados exigidos en la normativa.
- Cumplir los aspectos formales.
- Ser aceptado por la Comisión Coordinadora de TFC o Prácticum.

➤ ¹Normativa del trabajo fin de carrera de las titulaciones LDO. en ADE y Diplomado en GAP de la Facultad de ADE. <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0566550.pdf>
Fecha consulta (3-4-5 de Octubre 2013)

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En cuanto a la bibliografía que se utilice, las citas se harán siguiendo la Norma UNE 50-104-94 equivalente a las normas ISO 690/1987 de referencias Bibliográficas e ISO 690-2/1997 de referencias bibliográficas sobre los documentos electrónicos.

1.4.2. Metodología técnica

Para la elaboración de este proyecto se ha realizado un análisis de la situación actual del departamento de personal y recursos humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet y su posterior evaluación basándonos en los conocimientos adquiridos en la carrera y su bibliografía y en la recogida de información.

Posteriormente se procede a presentar la propuesta de mejora sobre una Carta de Servicios, la cual existe en este departamento pero a un nivel casero y muy informal y no está en uso actualmente.

1.4.3. Metodología de estructura documental

En relación con la estructura documental se ha seguido la norma UNE 157001, de 2002 “Criterios generales para la elaboración de proyectos”. Por lo tanto la estructura de este trabajo está compuesta, por los siguientes documentos:

- Memoria.
- Anexos a la memoria.

1.4.4. Plan de trabajo

Para la consecución de los objetivos marcados se va a seguir el siguiente plan de trabajo:

- 1) Buscar, analizar y evaluar el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet.
- 2) Describir cada punto analizado; puestos de trabajo, funciones, organigrama, etc.
- 3) Propuesta de diseño de una Carta de Servicios.
- 4) Plan de implantación de la Carta de Servicios.

1.5. Antecedentes

Anteriormente se realizó una fulleta de personal en este departamento, es una especie de Carta de Servicios pero a modo informal, ha sido utilizada sólo por el jefe de departamento y en muy pocas ocasiones pero era escasa e ineficiente y desde hace tiempo quedó obsoleta.

Es por ello, que después de analizar el departamento y sus posibles mejoras, observamos que es necesaria una Carta de Servicios de este departamento para un uso interno del propio Ayuntamiento, ya que el departamento de Personal y Recursos Humanos es uno de los más importantes del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Así pues, hemos puesto en práctica los conocimientos adquiridos en la Diplomatura de GAP durante estos años, sobre los que nos hemos basado para elaborar el trabajo, así como la bibliografía y documentación a la cual hemos podido acceder. También ha sido de interés ejemplos de otros TFC sobre Cartas de Servicios, que se indican en la bibliografía.

1.6. Estructura documental

Como ya se ha indicado, la metodología de la estructura documental ha seguido lo señalado en la norma UNE 157001.

El trabajo Fin de Carrera se estructura en los siguientes documentos básicos:

A) Memoria

B) Anexos a la memoria

A) Memoria: compuesta por cuatro capítulos.

El capítulo 1 "Introducción", el cual define el objeto del trabajo, los objetivos del Trabajo de Fin de Carrera, la delimitación de la Unidad o Servicio, la metodología utilizada, los antecedentes, la estructura documental, la relación del trabajo con otros presentados con anterioridad y por último la justificación de las asignaturas relacionadas con el trabajo.

El capítulo 2 contiene el marco de referencia y la situación actual del sujeto a estudio, que en este caso es el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En el capítulo 3 procedemos a desarrollar la propuesta de mejora, que en este caso es el Diseño de una Carta de Servicios.

Se plantea también la elaboración de la propia carta y su implantación.

Se elabora también el Presupuesto de la estimación del coste del TFC en la elaboración de la propuesta de mejora de la Carta de Servicios.

Por último, el capítulo 4 contiene las conclusiones que se han alcanzado al finalizar este trabajo.

B) Anexos:

- Anexo 1: Reseña de artículos de interés, **de la Ley 7/2007, de 13 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.**
- Anexo 2: Reseña de artículos de interés, del **Anuncio del Ayuntamiento de Quart de Poblet sobre aprobación de las normas reguladoras de las condiciones de trabajo de los funcionarios/as a su servicio. Boletín oficial de la Provincia de Valencia, de 1 de Mayo 2010.**
- Anexo 3: Reseña de artículos de interés, del **Reglamento sobre el procedimiento aplicable a la selección de personal temporal y a las bolsas de trabajo.**
- Anexo 4: Reseña de artículos de interés, del **Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.**
- Anexo 5: Reseña de artículos de interés, del **RD 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento sobre los servicios de Prevención de Riesgos Laborales.**
- Anexo 6: **Metodología para la elaboración de una Carta de Servicios.**

1.7. El Trabajo de fin de carrera en relación con otros ya presentados

Previamente al comienzo del desarrollo del Trabajo de Fin de Carrera hemos leído y estudiado tres trabajos presentados anteriormente en la Facultad de Administración y Dirección de Empresas para la obtención del título de Diplomado en Gestión y Administración Pública.

Durante la realización de este TFC se ha consultado la metodología y estructura de los siguientes TFC ya presentados:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- “Planificación de un cuadro de dirección facilitador de decisiones referidas a la estructura organizativa y al capital humano al servicio del Consell de la GV” *Pascual Sanmartín, Víctor.*
- “Servicio de recursos humanos del personal docente e investigador de la UV. Situación actual y propuesta de mejora en el negociado de plantillas” *Catalina Fernández.*
- “Sección de nóminas de la UV. Propuesta de mejora del sistema de información en relación con las retribuciones de personal” *Mª Carmen Asencio.*

También hemos consultado en forma online los siguientes trabajos:

- “Propuesta de diseño de manual de procedimientos en la inspección de servicios sanitarios en Xàtiva” *María Sánchez Vílchez*
- "Análisis de los cursos de coaching impartidos por el instituto valenciano de administración pública (IVAP): Propuesta de mejora de la formación del funcionariado como un elemento esencial en la organización de los empleados públicos” *Anna Soriano*
- “Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del director-coordinador de edificios PROP Valencia de la G.V”. *Joaquín Cerverón*

A continuación, en la siguiente tabla 1 detallamos los trabajos ya presentados que hemos consultado, así como su marco referencial y la persona que lo elaboró: posteriormente serán detallados en la bibliografía.

Se establecen diferencias entre estos trabajos y el que vamos a realizar respecto a:

- 1) Organización a la que se analiza
- 2) El tipo de mejora que se aporta

Tabla 1.1: El TFC en relación con otros TFC's ya presentados. Elaboración Propia.

Mejora	Alumno	Organización referida
Cuadro de dirección	Víctor Manuel Pascual	Consell de la Generalitat Valenciana
Negociado de plantillas	Catalina Fernández	Universitat de Valencia
Sección de nóminas	Mª Carmen Asencio	Universitat de Valencia
Formación funcionariado	Anna Soriano	IVAP
Manual de procedimientos	María Sánchez	Xàtiva

1.8. Justificación de las asignaturas utilizadas para el desarrollo del trabajo

Las asignaturas cursadas durante los estudios de la Diplomatura de GAP y que tienen más relación con la elaboración de este Prácticum son las siguientes:

- *Gestión Administrativa I (6862) y II (6863)*

Han aportado conocimientos sobre lo que son las organizaciones, los conflictos entre ellas, las estrategias de mejora organizativa. Han aportado conocimientos sobre las funciones básicas de las organizaciones públicas, que son los procedimientos administrativos, la representación gráfica y soporte documental de los procedimientos administrativos, la elaboración de presupuestos de TFC y los servicios prestados por las Administraciones Públicas.

- *Derecho Constitucional I (6577)*

Proporciona los conocimientos básicos sobre el Derecho, los derechos fundamentales y las libertades de los ciudadanos y los conocimientos de la Constitución Española.

- *Derecho Administrativo I (6775) y II (6576)*

Trata el tema de la Administración de la Comunidad Autónoma Valenciana, de su Estatuto, de la Ley del Gobierno Valenciano que es importante en el TFC. En uno de los temas de derecho Administrativo I se hace hincapié sobre el procedimiento administrativo pero en temas jurídicos.

En Derecho Administrativo II proporciona conocimientos sobre la función pública, la clase de personal, los instrumentos de ordenación, las pruebas selectivas, los derechos y deberes de los funcionarios, régimen de incompatibilidades y régimen disciplinario, que también nombramos en el TFC

- *Información y documentación Administrativa, Informática Básica (6586)*

Han servido para ampliar los conocimientos sobre Informática y por tanto ha sido básico para el procesamiento de textos del TFC.

- *Información y Documentación Administrativa I (6587) e Información y Documentación Administrativa II (6588)*

Han abierto el camino a través de las diferentes fuentes de información y la lectura de documentación legislativa.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Dirección de Organizaciones (6617)

He ampliado los conocimientos sobre lo que es una organización pública o privada, su funcionamiento, la dirección de una organización, las tareas de la dirección para conseguir una excelente gestión pública y el éxito o fracaso en las organizaciones.

- Legislación laboral y de la prevención (6603)

Nos permite interpretar el marco legal del trabajo y distinguir los derechos y obligaciones que se derivan de las relaciones laborales.

Aquí se termina el capítulo 1 en el que se ha presentado el objeto y los objetivos del TFC, la metodología a utilizar a lo largo del trabajo, así como las asignaturas que han servido de apoyo, por lo que a continuación se presenta el capítulo 2 en que se trata el marco legal y organizativo utilizado en el TFC. Previamente, se presenta el apartado de bibliografía.

Bibliografía del Capítulo 1º

Documentos en línea

- Facultad de Administración y Dirección de Empresas (2013) [En línea] <http://www.upv.es/entidades/ADE> (Varias consultas)
- Norma ISO 690-2/1997 sobre Bibliografía [En línea] <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/cajon-de-sastre/38-cajon-de-sastre/333-recursos-electronicos-como-citarlos?start=1> (Consulta 14-15 de Octubre 2013)
- Norma ISO 690/1987 sobre Bibliografía [En línea] <http://www.mondragon.edu/es/biblioteca/como-buscar/como-redactar-bibliografia/Referencias-ISO-UNE%20> (Consulta 15 de Octubre de 2013)
- Normativa de TFC de la Facultad de ADE para la Titulación en GAP [En línea] (Consultas 4-5-6 de Octubre 2013) <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0566550.pdf>

Apuntes de asignaturas de GAP

- Colomer Viadel, A (2005) *Derecho Constitucional I*, 1º GAP. Departamento de Urbanismo.
- Company Carretero, F.J. (2006) *Derecho Administrativo I y II*, 2º GAP. Departamento de Urbanismo.
- De Miguel Molina, M y Estirado León, J. (2006) *Gestión Administrativa I*, 2º curso GAP. Departamento de Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad.
- Giménez Chornet, V. (2006) *Información y Documentación Administrativa II*, 2º GAP. Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte.
- Gimenez Escrig, M. (2006) *Información y Documentación Administrativa I*, 2º GAP. Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte.
- Pérez Cortes, M.Q. (2009) *Legislación Laboral y de la Prevención*, 3º GAP. Departamento de Urbanismo.
- Rebollo Pedruejo, M (2005) *Información y Documentación Administrativa-Informática Básica*, 1º curso GAP. Departamento de Sistemas Informáticos y Computación (DSIC).
- Torralba Martínez, J.M. (2008) *Gestión Administrativa II*, 3º curso GAP. Departamento de Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Trabajos Fin de Carrera consultados

- *Asencio, M^a Carmen* “Sección de nóminas de la UV. Propuesta de mejora del sistema de información en relación con las retribuciones de personal”
- *Cerverón, Joaquín* “Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del director-coordinador de edificios PROP Valencia de la G.V”.
- *Fernández, Catalina* “Servicio de recursos humanos del personal docente e investigador de la UV. Situación actual y propuesta de mejora en el negociado de plantillas”
- *Pascual Sanmartín, Víctor* “Planificación de un cuadro de dirección facilitador de decisiones referidas a la estructura organizativa y al capital humano al servicio del Consell de la GV”
- *Sánchez Vílchez, María* “Propuesta de diseño de manual de procedimientos en la inspección de servicios sanitarios en Xàtiva”
- *Soriano, Anna* "Análisis de los cursos de coaching impartidos por el instituto valenciano de administración pública (IVAP): Propuesta de mejora de la formación del funcionariado como un elemento esencial en la organización de los empleados públicos”

CAPÍTULO 2. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO.

Situación actual.

CAPÍTULO 2. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO. SITUACIÓN ACTUAL	21
2.1. Marco legal	21
2.1.1. Procedimiento seguido para acceder a la legislación vigente	21
2.1.2. Un poco de historia sobre el departamento de recursos humanos y personal	23
2.1.3. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público	24
2.1.4. RD 896/1991 Reglas básicas y programas mínimos en el procedimiento de selección de funcionarios en la Administración Local.....	27
2.1.5. RD. 861/1986 Régimen de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local.	32
2.1.6 RD 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local	38
2.1.7. RD 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales	45
2.1.8. Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.....	51
2.2. Marco organizativo	57
2.2.1. Introducción.....	57
2.2.2. Breve descripción del departamento	57
2.2.3. La función del departamento de Recursos Humanos	58
2.2.3.1. Funciones del departamento	58
2.2.3.2 Procesos regulados en materia de Personal	72
2.2.3.3. Software utilizado y contratos externos del departamento de Personal y RRHH.....	76
2.2.4. Organización y funcionamiento interno del departamento	78
2.2.5. Situación actual (Análisis DAFO).....	85
Bibliografía del capítulo 2	89

CAPÍTULO 2. MARCO LEGAL Y ORGANIZATIVO. SITUACIÓN ACTUAL

2.1. Marco legal

2.1.1. Procedimiento seguido para acceder a la legislación vigente

El procedimiento que se ha seguido para acceder a la legislación vigente ha sido el siguiente:

1. Saber qué tipo de información necesitamos que esté relacionado con el TFC.
2. Buscar la información a través de libros sobre Administración Pública, webs relacionadas con los recursos humanos y personal, citarnos con el director del departamento para pedirle información necesaria, asignaturas de GAP, y en bases de datos legales: BOE, DOGV, etc.
3. Comprobar que la información a la que accedemos es relevante y vigente en la actualidad.
4. Acceder a la información.

A continuación se refieren las fuentes utilizadas:

➤ **Libros:**

- Oltra Climent, Francisco. Dirección de organizaciones (Públicas). Ed. UPV. 2008.
- Rosat, Ignacio. *Guía práctica para la Prevención de Riesgos Laborales en la Administración Local*. Ed. Aranzadi 2005.
- Rosat, Ignacio. *Protocolos de gestión de personal en la Administración Local*. Ed. Tirant lo Blanch 2008.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

➤ **Bases de datos legales:**

- Boletín oficial del Estado (en línea)
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-7788> (Varias consultas).
- Boletín oficial de la Provincia de Valencia (en línea)
www.dipval.es (Consulta: 15 Octubre 2013)

➤ **Documentación suministrada por el Ayuntamiento de Quart de Poblet:**

- Reglamento regulador de la relación y la provisión de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Quart de Poblet.
- Reglamento sobre el procedimiento aplicable a la selección de personal temporal y a las bolsas de trabajo.

➤ **Asignaturas:**

- (2005) *Derecho Constitucional I*, 1º GAP. Departamento de Urbanismo
- (2006-2008) *Gestión administrativa I, II y III*, 3º GAP. Departamento Organización y empresas.
- (2006) *Información y Documentación administrativa*.2º GAP. Departamento de documentación.
- (2009) *Dirección de organizaciones*.3º GAP. Departamento Organización y empresas.
- (2009) *Derecho Autonómico y Local*, 3º GAP. Departamento de Urbanismo.

2.1.2. Un poco de historia sobre el departamento de recursos humanos y personal

El departamento de personal y recursos humanos es un área integrada en la función pública, en este caso en el Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Esta área se encarga de muchas de las tareas internas del Ayuntamiento, ya que es el encargado de la selección del personal, de la normalización de las nóminas, de la seguridad laboral y la prevención de riesgos y cada día de más competencias que posteriormente desarrollaremos.

El primer dato destacable en la historia del departamento de personal y recursos humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet es la evolución que ha experimentado dicho departamento desde su creación en 1989.

En su origen estaba compuesto por un auxiliar administrativo y un graduado social, y las competencias que se asumían eran mucho más limitadas que en la actualidad.

Con el paso de los años y de forma paralela al crecimiento que experimenta la administración pública y en particular, la administración local; las competencias del área en cuestión van creciendo tanto de forma cuantitativa como cualitativa, y la complejidad técnica se va haciendo mayor cada vez.

En ese sentido, en sus orígenes, el departamento de recursos humanos se limitaba a confeccionar la nómina del personal laboral, a la formalización de unos pocos contratos y de tramitar permisos de licencias.

Con posterioridad, pasó a realizar la nómina del personal funcionario, a unificar todos los procedimientos en un único programa informático, se incluyó el ayuntamiento por normativa en el SISTEMA RED de la seguridad social, y con ello comenzaron los procesos de gestión telemática.

La propia contratación creció de forma exponencial entre otras causas, por el trabajo generado por la agencia de desarrollo local, que está encargada de potenciar la creación de casas de oficio, escuelas taller y de obtener todo tipo de subvenciones que generen y potencien la creación de empleo.

Los procesos selectivos que tradicionalmente se realizaban desde secretaría, también pasaron a ser desarrollados por la oficina de personal, siendo este el único proceso que debido a la crisis económica y a la normativa que la misma ha generado, se han visto disminuidos en número y volumen en la práctica diaria del departamento.

Sin embargo, la tendencia más habitual ha sido la de crecimiento de funciones, así en el año 1995, se promulga la Ley de prevención de riesgos laborales 31/95 lo que obliga a su implantación en todas las corporaciones locales. Dicha función de coordinación es asumida por el departamento siéndole asignada al director de Recursos Humanos (RRHH) por estar en posesión asimismo de la titulación superior en prevención de riesgos laborales. La implantación de la citada normativa desborda la capacidad del departamento y por ello se pone en marcha una medida pionera tanto en la comunidad autónoma como en España, que es destinar un policía de segunda actividad a las funciones de gestión de la prevención, policía que incluso presta sus funciones de forma física en la propia área. Otros grandes procesos que se han abordado y que requieren una

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

especial cualificación técnica han sido la valoración y catalogación de todos los puestos, un único proceso de funcionalización, negociación colectiva que ha derivado en el periodo estudiado en la firma de diversos convenios para el personal laboral y en acuerdos para el personal funcional. Asimismo es destacable la aprobación de diversos reglamentos internos que han mejorado la praxis cotidiana del departamento y cuya confección ha partido desde el mismo, merece la pena destacar entre otros, el reglamento regulador de bolsas de trabajo, de provisión de puestos, reglamento regulador de la segunda actividad de la policía local, etc.

Vemos pues que la evolución técnica y de asunción de nuevas competencias por parte del departamento ha sido constante.

El departamento en la actualidad está compuesto por un director de RRHH que como hemos comentado asume asimismo la coordinación de actividades preventivas, un administrativo y dos auxiliares. A esta plantilla se le sumó en el año 2007 la incorporación del agente en segunda actividad para reforzar la implantación del proceso de prevención. Por motivos organizativos, y con el fin de apoyar al área de recaudación, área que estaba externalizada y cuyas funciones las ha empezado a desempeñar el ayuntamiento, se ha trasladado el administrativo de personal a dicha área, pero con el fin de que no se produjera un detrimento en el área, se ha destinado a la misma a otro auxiliar, por lo que cabe concluir que en la actualidad el departamento lo componen: un director de RRHH, tres auxiliares, y un agente en segunda actividad. Del estudio realizado y de las funciones que desempeñan los auxiliares parece desprenderse que en ocasiones las mismas están desempeñando tareas propias de un administrativo, e incluso en ocasiones de un técnico.

Epígrafe realizado a partir de la información suministrada por el Director del departamento de RRHH.

2.1.3. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público

1. Objeto y ámbito de aplicación

El Estatuto Básico del Empleado Público tiene por objeto establecer las bases del régimen estatutario de los funcionarios públicos incluidos en su ámbito de aplicación y determinar las normas aplicables al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas.

2. Clase de personal al servicio de las Administraciones Públicas

Los empleados públicos se clasifican en:

a) Funcionarios de carrera: están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

b) Funcionarios interinos: por razones expresamente justificadas de necesidad o urgencia, son nombrados para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera, cuando sé de alguna de las siguientes circunstancias:

- La existencia de plazas vacantes cuando no sea posible su cobertura por funcionarios de carrera.
- La sustitución transitoria de los titulares.
- La ejecución de programas de carácter temporal.
- El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de seis meses, dentro de un periodo de doce meses.

²Artículo 10, núm. 89, pp. 16275.

c) Personal laboral, ya sea fijo, por tiempo indefinido o temporal: presta servicios retribuidos por la Administración Pública.

³Artículo 11, núm. 89, pp. 16275

d) Personal eventual: solo realiza funciones expresamente calificadas como de confianza o de asesoramiento especial.

⁴Artículo 12, núm. 89, pp. 16275.

3. Derechos y deberes

Los empleados públicos tienen una serie de derechos individuales y colectivos. El detalle de este apartado puede verse en el Anexo nº 1, Reseña de artículos de interés, **de la Ley 7/2007, de 13 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.**

Los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, respeto a la igualdad entre mujeres y hombres.

4. Adquisición y pérdida de la relación de servicio

Para poder participar en los procesos selectivos será necesario reunir los siguientes requisitos:

a) Tener nacionalidad española.

² Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, artículo 10, núm. 89, pp. 16274.

³ Ley 7/2002, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, artículo 11, núm. 89, pp. 16275.

⁴ Ley 7/2002, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, artículo 12, núm. 89, pp. 16275.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- b) Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas.
- c) Tener cumplidos dieciséis años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa.
- d) No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial, para el acceso al cuerpo o escala de funcionario, o para ejercer funciones similares a las que desempeñaban en el caso del personal laboral, en el que hubiese sido separado o inhabilitado.
- e) Poseer la titulación exigida.

Son causas de pérdida de la condición de funcionario de carrera:

- a) Renuncia a la condición de funcionario.
- b) Pérdida de la nacionalidad.
- c) Jubilación total del funcionario.
- d) La sanción disciplinaria de separación del servicio que tuviere carácter firme.
- e) La pena principal o accesoria de inhabilitación absoluta o especial para cargo público que tuviere carácter firme.

⁵Artículo 63, núm. 89, pp. 16287.

5. Ordenación de la actividad profesional

Los funcionarios se agrupan en cuerpos, escalas, especialidades u otros sistemas que incorporen competencias, capacidades y conocimientos comunes acreditados a través de un proceso selectivo.

El detalle de este apartado puede verse en el Anexo nº 1, Reseña de artículos de interés, **de la Ley 7/2007, de 13 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.**

6. Situaciones administrativas

Los funcionarios de carrera se hallarán en alguna de las siguientes situaciones administrativas: servicio activo, servicios especiales, servicio en otras Administraciones Públicas, excedencia y suspensión de funciones.

El detalle de este apartado puede verse en el Anexo nº 1, Reseña de artículos de interés, **de la Ley 7/2007, de 13 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.**

⁵ Ley 7/2002, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, artículo 63, núm. 89, pp. 16287

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

7. Régimen disciplinario

Las faltas disciplinarias se pueden clasificar en muy graves, graves y leves.

⁶Artículo 95, núm. 89, pp. 16293 y 16294.

Por razón de las faltas cometidas podrán imponerse las siguientes sanciones.

El detalle de este apartado puede verse en el Anexo nº 1, Reseña de artículos de interés, **de la Ley 7/2007, de 13 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.**

2.1.4. RD 896/1991 Reglas básicas y programas mínimos en el procedimiento de selección de funcionarios en la Administración Local.

Los artículos 19.1 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, y 91.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, establecen que la selección de todo el personal ya sea funcionario, ya laboral, debe realizarse de acuerdo con la correspondiente oferta de empleo público, mediante convocatoria pública y a través del sistema de concurso, oposición o concurso-oposición libre, en los que se garanticen, en todo caso, los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como el de publicidad.

Por su parte, la citada Ley 7/1985, en su artículo 100, atribuye a cada Corporación la competencia para la selección de los funcionarios no comprendidos en el número 3 de su artículo 92, reservando, no obstante, a la Administración del Estado, el establecimiento de las reglas básicas y los programas mínimos a que debe ajustarse el procedimiento de selección de tales funcionarios. En uso de esta atribución, aquellas normas de este Real Decreto, 896/1991 Reglas básicas y programas mínimos en el procedimiento de selección de funcionarios en la Administración Local, que definen reglas esenciales y programas mínimos, revestirán carácter básico a efectos de lo previsto en el artículo 149.1.18 de la Constitución.

La diversidad de Entes locales, su peculiar organización y la incidencia que la selección de los funcionarios tiene en la movilidad de los mismos, hace necesario un marco común lo suficientemente flexible para adecuar las bases concretas de selección de los funcionarios locales a su realidad específica; sin perjuicio de que por aquéllos se arbitren las medidas apropiadas para la participación de los representantes sindicales en el desarrollo de los procesos selectivos. En este contexto de flexibilidad, las Comunidades Autónomas podrán adicionar a los contenidos mínimos fijados en este Real Decreto el conocimiento de su lengua propia, según lo previsto en su legislación de normalización lingüística.

⁶ Ley 7/2002, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, artículo 95, núm. 89, pp. 16293 y 16294.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En su virtud, a propuesta del Ministro para las Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 7 de junio de 1991, dispongo:

Artículo 1 Ámbito de aplicación

El presente Real Decreto será de aplicación a los procedimientos de selección de los funcionarios al servicio de las Entidades Locales no comprendidos en el número 3 del artículo 92 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Artículo 2 Sistemas de acceso

El ingreso en la Función Pública Local se realizará, con carácter general, a través del sistema de oposición, salvo que, por la naturaleza de las plazas o de las funciones a desempeñar, sea más adecuada la utilización del sistema de concurso-oposición o concurso.

Artículo 3 Bases de la convocatoria

Los procedimientos de selección se regirán por las bases de convocatoria que apruebe el Órgano correspondiente de la Corporación para cada una de las Escalas, subescalas y clases de funcionarios.

Artículo 4 Contenido mínimo de las bases

Las bases deberán contener al menos:

- a)** La naturaleza y características de las plazas convocadas, con determinación expresa de la Escala, subescala y clase a que pertenezcan, con indicación del grupo de titulación que corresponda a cada una de ellas, así como, en su caso, las que correspondan a promoción interna. ⁷RD.896/1991, núm. 142, pp. 19670
- b)** El sistema selectivo elegido: Oposición, concurso-oposición o concurso.
- c)** Las pruebas de aptitud o de conocimientos a superar, con determinación de su número y naturaleza. En todo caso, uno de los ejercicios obligatorios deberá tener carácter práctico.

Las de la fase de oposición tendrán carácter eliminatorio y en la realización de los ejercicios escritos deberá garantizarse, siempre que sea posible, el anonimato de los aspirantes.

En las pruebas selectivas que se realicen por el sistema de concurso-oposición, la fase de concurso, que será previa a la de oposición, no tendrá

⁷ 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. Número 142. Página 19670

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

carácter eliminatorio ni podrá tenerse en cuenta para superar las pruebas de la fase de oposición.

En los procesos selectivos podrán establecerse la superación de un período de prácticas o de un curso de formación. En los sistemas de concurso o concurso-oposición podrán establecerse entrevistas curriculares. En los de oposición y de concurso-oposición podrán establecerse pruebas de carácter voluntario no eliminatorio.

En los supuestos de concurso-oposición o concurso se especificarán los méritos y su correspondiente valoración, así como los sistemas de acreditación de los mismos.

d) Los programas que han de regir las pruebas y, en su caso, la determinación de las características generales del período de prácticas o curso de formación.

e) Los Tribunales, que contarán con un Presidente, un Secretario y los Vocales que determine la convocatoria. Su composición será predominantemente técnica y los Vocales deberán poseer titulación o especialización iguales o superiores a las exigidas para el acceso a las plazas convocadas.

f) El número de miembros de dichos Tribunales que en ningún caso será inferior a cinco.

Actuará como Presidente el de la Corporación o miembro de la misma en quien delegue. Entre los Vocales figurará un representante de la Comunidad Autónoma.

g) Los sistemas de calificación de los ejercicios.

h) Las condiciones y requisitos que deben reunir o cumplir los aspirantes.

i) Los requisitos que deben reunir o cumplir los aspirantes a plazas reservadas con minusvalía así como la garantía de que las pruebas se realicen en igualdad con los demás aspirantes.

Artículo 5 Convocatoria

El Presidente de la Corporación, una vez publicada la oferta de empleo público en el «Boletín Oficial del Estado» o en el de la Comunidad Autónoma y, en su caso, en otros diarios oficiales, y dentro del plazo legalmente establecido, procederá a convocar las pruebas selectivas.

Las convocatorias respectivas determinarán el número y características de las plazas que deban de ser provistas, con referencia a las bases aprobadas por el Pleno, especificando las que sean de promoción interna.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 6 Publicación

1. Las bases de las pruebas selectivas, así como las correspondientes convocatorias, se publicarán en el «Boletín Oficial» de la provincia, en el «Boletín Oficial» de la Comunidad Autónoma, y en su caso, en otros diarios oficiales o en el período oficial de la Corporación interesada.

2. El anuncio de las convocatorias se publicará en el «Boletín Oficial del Estado» y deberá contener:

Denominación de la Escala, subescala y clase para cuyo ingreso se convocan las pruebas selectivas, Corporación que las convoca, clase y número de plazas, con indicación de las que se reserven, en su caso, a promoción interna, así como las que se reserven para personas con minusvalías, fecha y número del Boletín o diarios oficiales en que se han publicado las bases y la convocatoria.

Artículo 7 Resolución de las pruebas

La resolución de las pruebas selectivas y los correspondientes nombramientos deberán efectuarse por el Presidente de la Corporación de acuerdo con la propuesta del Tribunal, que tendrá carácter vinculante sin que, en ningún caso, pueda aprobarse ni declararse que ha superado las pruebas selectivas un número de aspirantes superior al de las plazas convocadas.

Artículo 8 Ejercicios teóricos

1. Los programas de los ejercicios teóricos de selección serán aprobados por cada Corporación y contendrán materias comunes y materias específicas en la proporción que determine la convocatoria.

2. Los contenidos mínimos de estos programas serán los siguientes:

A) Materias comunes: Constituirán, al menos, una quinta parte de dicho contenido y versarán necesariamente sobre:

- ✓ **a)** Constitución Española.
- ✓ **b)** Organización del Estado
- ✓ **c)** Estatuto de Autonomía.
- ✓ **d)** Régimen Local.
- ✓ **e)** Derecho Administrativo General.
- ✓ **f)** Hacienda Pública y Administración Tributaria

B) Materias específicas:

a) Las materias específicas versarán sobre el contenido de las funciones y tareas atribuidas legalmente a la Escala, subescala o clase a que se refieren las pruebas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

b) En las pruebas selectivas para el acceso de la Escala de Administración General, dos quintas partes de temas del programa desarrollarán en profundidad alguna o algunas de las materias comunes enunciadas. Las dos quintas restantes versarán sobre materias relacionadas directamente con las funciones encomendadas con carácter habitual a los miembros de la respectiva Escala, subescala o clase de funcionarios.

c) Si se trata de pruebas selectivas para el acceso a la Escala de Administración Especial, los programas contendrán cuatro quintas partes de materias que permitan determinar la capacidad profesional de los aspirantes, según la Escala, subescala o clase de funcionarios de que se trate, así como la normativa específica relacionada con las funciones a desempeñar.

3. La extensión y profundidad de los programas se adecuará a los niveles de titulación exigidos y a la especialidad profesional de la correspondiente Escala, subescala o clase de funcionarios.

4. Las Corporaciones Locales podrán adicionar a los contenidos mínimos enunciados en el párrafo segundo de este artículo los temas que consideren necesarios para garantizar en todo caso la selección de los aspirantes más cualificados para el desempeño de las plazas convocadas.

Artículo 9 Ejercicios prácticos

Las pruebas selectivas comprenderán, según la naturaleza y características de las plazas convocadas, uno o varios ejercicios prácticos, tests psicotécnicos, mecanografía, tratamiento de textos, redacción de informes y proyectos, solución de supuestos y otros similares que se consideren adecuados para juzgar la preparación de los aspirantes en relación a los puestos de trabajo a desempeñar.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera

Previa convocatoria pública y con respeto, en todo caso, de los principios de mérito y capacidad, el Presidente de la Corporación podrá efectuar nombramientos de personal funcionario interino para plazas vacantes siempre que no sea posible, con la urgencia exigida por las circunstancias, la prestación del servicio por funcionarios de carrera. Tales plazas habrán de estar dotadas presupuestariamente e incluidas en la oferta de empleo público, salvo cuando se trate de vacantes realmente producidas con posterioridad a la aprobación de ésta.

El personal funcionario interino deberá reunir los requisitos generales de titulación y las demás condiciones exigidas para participar en las pruebas de acceso a las correspondientes Escalas, subescalas y clases como funcionarios de carrera. Se dará preferencia a aquellos aspirantes que hayan aprobado algún ejercicio en las pruebas de acceso de que se trate.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Las plazas así cubiertas deberán incluirse necesariamente en la primera convocatoria de provisión de puestos de trabajo o en la primera oferta de empleo público que se apruebe.

El personal interino cesará cuando la plaza se provea por funcionario de carrera o la Corporación considere que han cesado las razones de urgencia que motivaron su cobertura interina.

Disposición adicional segunda

1. El Presidente de la Corporación convocará los procesos selectivos para el acceso a las plazas vacantes que deban cubrirse con personal laboral fijo de nuevo ingreso.

2. La selección de este personal se hará por concurso, concurso-oposición u oposición libre, teniendo en cuenta las condiciones que requiera la naturaleza de los puestos de trabajo a desempeñar de conformidad con las bases aprobadas por el Pleno de la Corporación y respetando siempre los sistemas de promoción profesional, rigiéndose todo ello por sus reglamentaciones específicas o convenios colectivos en vigor.

3. En los supuestos de concurso o concurso-oposición se especificarán los méritos, su correspondiente valoración, así como los medios de acreditación de los mismos.

Disposición adicional tercera

La selección de los funcionarios de los Cuerpos de Policía Local y de Bomberos se regirá por lo establecido en el presente Real Decreto en cuanto no se oponga a sus normas específicas.

2.1.5. RD. 861/1986 Régimen de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local.

Los artículos 23 y 24 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública, regulan los conceptos que comprende la estructura del nuevo sistema retributivo de los funcionarios, así como los criterios generales para la determinación de su cuantía.

Los mencionados artículos tienen la consideración de bases del régimen estatutario de los funcionarios públicos, y en consecuencia son aplicables al personal de todas las Administraciones Públicas de conformidad con lo establecido en el artículo 1.3 de la mencionada Ley 30/1984, de 2 de agosto.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Asimismo, el artículo 93 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local, siguiendo los criterios de la legislación básica sobre Función Pública, establece que las retribuciones básicas de los funcionarios locales tendrán la misma estructura y cuantía que las establecidas con carácter general para toda la Función Pública, y que las retribuciones complementarias se atenderán a la estructura y criterios de valoración objetiva de las del resto de los funcionarios públicos, si bien su cuantía global será fijada por el Pleno de la Corporación, dentro de los límites máximos y mínimos que se fijen por el Estado.

La aplicación del nuevo sistema de retribuciones previsto en las disposiciones legales mencionadas, respecto de los funcionarios de la Administración Local resulta condicionada, en virtud de lo dispuesto en la disposición final novena de la Ley 50/1984, de 30 de diciembre, Ley de Presupuestos Generales del Estado para 1985 y en la disposición transitoria sexta de la Ley 46/1985, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1986, a la publicación y entrada en vigor de una norma reglamentaria que fije los límites máximos y mínimos a que se refiere el artículo 93.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

Es, pues, objeto del presente Real Decreto, 861/1986 Régimen de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local, la regulación de las previsiones contenidas en el citado artículo de la Ley reguladora de las bases del régimen local, posibilitando así la aplicación del nuevo sistema retributivo a los funcionarios públicos de las Administraciones Locales, para lo cual se establece un plazo prudencial que se extiende a lo largo de todo el año 1986 con objeto de que las Corporaciones Locales puedan realizar los estudios, adaptaciones y valoraciones de puestos de trabajo que sirvan de base a una adecuada y eficaz implantación del nuevo sistema, sin que su aplicación permita superar los límites de incremento de la masa retributiva establecidos con carácter general.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Administración Territorial, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 25 de abril de 1986, dispongo:

Artículo 1 Conceptos retributivos

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 93 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, los funcionarios de Administración Local sólo podrán ser remunerados por los conceptos retributivos establecidos en el artículo 23 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto.

En consecuencia, no podrán percibir participación alguna de los tributos, comisiones u otros ingresos de cualquier naturaleza que correspondan a la Administración o cualquier poder público como contraprestación de cualquier servicio o jurisdicción, ni participación o premio en multas impuestas, aun cuando estuviesen normativamente atribuidas a los mismos, ni retribuciones o contraprestaciones distintas a las determinadas en los artículos siguientes por

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ningún otro concepto, ni siquiera por confección de proyectos, dirección o inspección de obras o presupuestos, asesorías o emisión de dictámenes o informes, y ello sin perjuicio de lo que resulte de la aplicación del sistema de incompatibilidades.

Artículo 2 Retribuciones básicas

1. La cuantía de las retribuciones básicas de los funcionarios de Administración Local será la que se fije, para cada uno de los grupos A, B, C, D y E a que se refiere el artículo 25 de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año correspondiente y deberán reflejarse anualmente en el presupuesto de cada Corporación Local.

La clasificación indicada a continuación se superpone transitoriamente con la vigente con anterioridad al EBEP, por lo que según la disposición transitoria tercera del EBEP, para el acceso a la función pública seguirán siendo válidos los títulos universitarios oficiales vigentes a la entrada en vigor del EBEP.

El funcionariado de carrera, acorde al artículo 76 EBEP, habrá de clasificarse en grupos y subgrupos en atención a la titulación que requiera el acceso a unos y otros. El precepto tiene un carácter básico aplicable a todos los funcionarios de las distintas administraciones, no exclusivamente al funcionario de la Administración General. Así pues, los requisitos de los grupos y subgrupos vendrían a ser los siguientes:

- Grupo A: Para el acceso a los cuerpos o escalas de este Grupo se exigirá estar en posesión del título universitario de Grado (Título de Doctor, Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o equivalente).
- Grupo B: Para el acceso a los cuerpos o escalas del Grupo B se exigirá estar en posesión del título de Técnico Superior.
- Grupo C: Para el acceso a los cuerpos o escalas del grupo C se exigirá estar en posesión de los siguientes títulos
 - Subgrupo C1: título de bachiller o técnico.
 - Subgrupo C2: título de graduado en educación secundaria obligatoria.

2. El sueldo, trienios y pagas extraordinarias se devengarán y harán efectivos de conformidad con la legislación aplicable a los funcionarios de la Administración Civil del Estado. ⁸ Artículo 2, núm. 106, pp. 15757

⁸ Real Decreto 861/1986, de 25 de abril, por el que se establece el régimen de las retribuciones de los funcionarios de Administración Local. Artículo 2, Núm. 106, Página 15757.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 3 Complemento de destino

1. Los intervalos de los niveles de puestos de trabajo de los funcionarios de Administración Local serán los que en cada momento se establezcan para los funcionarios de la Administración del Estado.
2. Dentro de los límites máximo y mínimo señalados, el Pleno de la Corporación asignará nivel a cada puesto de trabajo atendiendo a criterios de especialización, responsabilidad, competencia y mando, así como a la complejidad territorial y funcional de los servicios en que esté situado el puesto.
3. En ningún caso los funcionarios de Administración Local podrán obtener puestos de trabajo no incluidos en los niveles del intervalo correspondiente al grupo de titulación en que figure clasificada su Escala, Subescala, clase o categoría.
4. Los complementos de destino asignados por la Corporación deberán figurar en el presupuesto anual de la misma con la cuantía que establezca la Ley de Presupuestos Generales del Estado para cada nivel.
5. Los funcionarios sólo podrán consolidar grados incluidos en el intervalo correspondiente al grupo en que figure clasificada su Escala, Subescala, clase o categoría, de conformidad con lo establecido en el artículo 21 de la Ley de Medidas para la reforma de la Función Pública, y de acuerdo con lo establecido en el presente Real Decreto.

Artículo 3 redactado por el artículo único del R.D. 158/1996, 2 febrero, por el que se modifica el Real Decreto 861/1986, de 25 de abril, en lo relativo al complemento de destino de los Funcionarios de Administración Local («B.O.E.» 21 febrero). Vigencia: 12 marzo 1996.

Artículo 4 Complemento específico

1. El complemento específico está destinado a retribuir las condiciones particulares de algunos puestos de trabajo en atención a su especial dificultad técnica, dedicación, incompatibilidad, responsabilidad, peligrosidad o penosidad. En ningún caso podrá asignarse más de un complemento específico a cada puesto de trabajo, aunque al fijarlo podrán tomarse en consideración conjuntamente dos o más de las condiciones particulares mencionadas que puedan concurrir en un puesto de trabajo.
2. El establecimiento o modificación del complemento específico exigirá, con carácter previo, que por la Corporación se efectúe una valoración del puesto de trabajo atendiendo a las circunstancias expresadas en el número 1 de este artículo.
3. Efectuada la valoración, el Pleno de la Corporación, al aprobar la relación de puestos de trabajo, determinará aquéllos a los que corresponde un complemento específico, señalando su respectiva cuantía.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

4. La cantidad global destinada a la asignación de complementos específicos figurará en el presupuesto y no podrá exceder del límite máximo expresado en el artículo 7.2,a), de esta norma.

Artículo 5 Complemento de productividad

1. El complemento de productividad está destinado a retribuir el especial rendimiento, la actividad extraordinaria y el interés e iniciativa con que el funcionario desempeña su trabajo.

2. La apreciación de la productividad deberá realizarse en función de circunstancias objetivas relacionadas directamente con el desempeño del puesto de trabajo y objetivos asignados al mismo.

3. En ningún caso las cuantías asignadas por complemento de productividad durante un período de tiempo originarán ningún tipo de derecho individual respecto a las valoraciones o apreciaciones correspondientes a períodos sucesivos.

4. Las cantidades que perciba cada funcionario por este concepto serán de conocimiento público, tanto de los demás funcionarios de la Corporación como de los representantes sindicales.

5. Corresponde al Pleno de cada Corporación determinar en el presupuesto la cantidad global destinada a la asignación de complemento de productividad a los funcionarios dentro de los límites máximos señalados en el artículo 7,2,b), de esta norma.

6. Corresponde al Alcalde o al Presidente de la Corporación la distribución de dicha cuantía entre los diferentes programas o áreas y la asignación individual del complemento de productividad, con sujeción a los criterios que en su caso haya establecido el Pleno, sin perjuicio de las delegaciones que pueda conferir conforme a lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril.

Artículo 6 Gratificaciones

1. Corresponde al Pleno de la Corporación determinar en el presupuesto la cantidad global destinada a la asignación de gratificaciones a los funcionarios dentro de los límites máximos señalados en el artículo 7.2,c), de este Real Decreto.

2. Corresponde al Alcalde o Presidente de la Corporación la asignación individual, con sujeción a los criterios que, en su caso, haya establecido el Pleno, sin perjuicio de las delegaciones que pueda conferir conforme a lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril.

3. Las gratificaciones, que en ningún caso podrán ser fijas en su cuantía ni periódicas en su devengo, habrán de responder a servicios extraordinarios realizados fuera de la jornada normal de trabajo.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 7 Límites a la cuantía global de los complementos específicos, de productividad y gratificaciones

1. Los créditos destinados a complemento de productividad, gratificaciones y, en su caso, complementos personales transitorios, serán los que resulten de restar a la masa retributiva global presupuestada para cada ejercicio económico, excluida la referida al personal laboral, la suma de las cantidades que al personal funcionario le correspondan por los conceptos de retribuciones básicas, ayuda familiar y complemento de destino.

2. La cantidad que resulte, con arreglo a lo dispuesto en el número anterior, se destinará:

a) Hasta un máximo del 75 por 100 para complemento específico, en cualquiera de sus modalidades, incluyendo el de penosidad o peligrosidad para la Policía Municipal y Servicio de Extinción de Incendios.

b) Hasta un máximo del 30 por 100 para complemento de productividad.

c) Hasta un máximo del 10 por 100 para gratificaciones.

Artículo 8 Normas especiales

1. Los funcionarios que desempeñen sus tareas al servicio de agrupaciones para sostenimiento de funcionarios en común percibirán, en todo caso, un 15 por 100 de la cuantía del complemento de destino asignado al puesto de trabajo, por cada uno de los Ayuntamientos agrupados y en concepto de complemento específico, sin que la cuantía asignada por esta circunstancia pueda exceder del 60 por 100, aunque sean más de cuatro los Ayuntamientos que constituyan la agrupación.

2. Las indemnizaciones por razón del servicio o por residencia en territorio nacional del personal al servicio de las Corporaciones Locales que tengan derecho a ellas serán las mismas que correspondan al personal al servicio de la Administración del Estado. En ningún caso habrá derecho a percibir indemnización por casa-habitación.

No obstante, ninguno de los supuestos contemplados en el número anterior del presente artículo darán lugar a la percepción de dietas.

3. Los funcionarios de la Administración Local que, de acuerdo con las normas en vigor, realicen una jornada de trabajo reducida, experimentarán una reducción proporcional sobre la totalidad de las retribuciones correspondientes a la jornada completa, tanto básicas como complementarias, con inclusión de los trienios.

Idéntica reducción se practicará sobre las pagas extraordinarias en el caso de que los funcionarios disfrutasen una jornada de trabajo reducida el día 1 de los meses de junio y/o diciembre, fecha de devengo de las citadas pagas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera

A efectos de lo previsto en el número 1 del artículo 2.º de este Real Decreto, los Cuerpos, subgrupos y plazas que en el momento de aplicación del nuevo sistema tuvieran asignados los índices de proporcionalidad 10, 8, 6, 4 y 3 se considerarán integrados, respectivamente, en los grupos A, B, C, D y E.

2.1.6 RD 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local

La disposición transitoria tercera de la Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992, y la disposición transitoria tercera de la Ley 39/1992, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1993, autorizan al Gobierno para que proceda a la integración del colectivo incluido en el campo de aplicación del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, en el Régimen General de la Seguridad Social, en las condiciones, términos y plazos que reglamentariamente se determinen.

A tal finalidad responde el presente Real Decreto mediante el cual, y conforme a lo establecido en las Leyes arriba citadas, se establecen los términos y efectos jurídicos, en que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el personal pasivo y activo que venía recibiendo la acción protectora de la Seguridad Social a través de la Mutuality Nacional de Previsión de la Administración Local.

Por lo que se refiere a los actuales pensionistas se integran las pensiones causadas, respetando sus cuantías y los términos jurídicos conforme a los cuales se causaron aquéllas, si bien suprimiendo la distinción artificiosa entre pensión «básica» y «mejora» que se venía manteniendo en la normativa aplicable por la Mutuality Nacional de Previsión de la Administración Local, pues en definitiva se trataba de una forma de cálculo de una prestación para conformar una pensión única. A su vez y en lo que se refiere a los actuales asegurados a la Mutuality Nacional de Previsión de la Administración Local se establecen unas reglas transitorias de integración, con una vigencia limitada, que pretenden facilitar ese proceso de integración, de manera que el paso de la aplicación de la normativa anterior a la del régimen de integración se produzca de forma paulatina, facilitando, de otra parte, la gestión durante ese período transitorio. A su vez, los períodos de cotización acreditados en el régimen que se extingue, se tendrán en cuenta en el régimen de integración.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Por lo que se refiere a los actuales activos, a partir de la fecha de integración, pasarán a cotizar al régimen de integración por todas las contingencias, excluidas, debido a la naturaleza funcional de la prestación de servicios, las correspondientes a Desempleo y al Fondo de Garantía Salarial.

Igualmente se establece el coste de la integración del Régimen Especial que se extingue, para evitar que se produzcan distorsiones económico-financieras en el conjunto del sistema público de protección social.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Economía y Hacienda, de Trabajo y Seguridad Social y para las Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 2 de abril de 1993, dispongo:

NORMAS GENERALES DE LA INTEGRACIÓN

Artículo 1 Integración del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local

1. El personal activo y pasivo que, en 31 de marzo de 1993, estuviese incluido en el campo de aplicación del Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local quedará integrado con efectos del 1 de abril de 1993 en el Régimen General de la Seguridad Social.
2. A partir de la fecha de integración, al personal indicado en el apartado anterior le será de aplicación la normativa del Régimen General de la Seguridad Social, con las particularidades previstas en el presente Real Decreto. ⁹Artículo 1, Núm. 80, pp. 9974

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA INTEGRACIÓN DEL PERSONAL PASIVO

Artículo 2 Integración de las pensiones causadas en el régimen integrado

Las pensiones, tanto la parte básica como la mejora, reconocidas por la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local y que se reconozcan, por hechos causantes anteriores al 1 de abril de 1993, serán asumidas por el Régimen General de la Seguridad Social a partir de dicha fecha, en la cuantía que tuvieron el 31 de marzo de 1993 y con la naturaleza y condiciones que fueron reconocidas, pasando sus titulares a tener la consideración de pensionistas del Régimen General.

⁹ Real Decreto 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local. Número 80. Página 9974

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 3 Prestaciones de muerte y supervivencia derivadas de pasivos

1. Las prestaciones por muerte y supervivencia, que se causen a partir del 1 de abril de 1993 por los pensionistas a que se refiere el artículo anterior, se reconocerán de acuerdo con lo previsto en el Régimen General de la Seguridad Social.

2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, para determinar la base reguladora de las pensiones por muerte y supervivencia derivadas de pasivo, se calculará la que al pensionista de jubilación o, en su caso, de invalidez, le hubiera correspondido de acuerdo con las normas de aplicación del Régimen General de haberse producido el hecho causante de su pensión el 1 de abril de 1993. Para ello se procederá de la forma siguiente:

a) Se tomará como base de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, dividido por 12 y en función del grupo a que perteneciera el pensionista en el momento del hecho causante de su pensión de jubilación o, en su caso, de invalidez, y multiplicado por 72.

b) Al resultado anterior se les sumará:

1º El haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, dividido por 12 y multiplicado por 9.

2º El haber regulador anual previsto en el artículo 40, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992.

3º El haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado 1, párrafo a), de la Ley 39/1992, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1993, dividido por 12 y multiplicado por 3.

Y en todos los casos en función del grupo a que perteneciera el pensionista en el momento del hecho causante de su pensión.

La cantidad que resulte de la suma de las cantidades previstas en los párrafos a) y b) anteriores, se dividirá entre 112. El cociente resultante será la base reguladora que ha de servir para calcular las pensiones de muerte y supervivencia.

La cuantía de la pensión de muerte y supervivencia que resulte conforme a la base reguladora señalada en el apartado anterior, se incrementará con el importe de las mejoras o revalorizaciones que, para las prestaciones de igual naturaleza, hayan tenido lugar desde el 1 de enero de 1994.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA INTEGRACIÓN DEL PERSONAL ACTIVO

Artículo 4 Cotización

La cotización al Régimen General de la Seguridad Social, a partir de 1 de abril de 1993, se hará por todas las contingencias de acuerdo con las normas que rigen para dicho Régimen, con las excepciones y particularidades previstas en las disposiciones transitorias tercera, cuarta y quinta del presente Real Decreto.

Artículo 5 Cómputo de períodos de cotización acreditados en la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local

Los períodos de cotización y asimilados efectuados a la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local, así como los de afiliación activa a los que se refiere el apartado 2 de la disposición final quinta de la Orden de 9 de diciembre de 1975, que acrediten los asegurados en el Régimen Especial integrado, surtirán plenos efectos para causar las prestaciones previstas en el Régimen General de la Seguridad Social.

Artículo 6 Asistencia sanitaria e incapacidad laboral transitoria

Las prestaciones de asistencia sanitaria y de incapacidad laboral transitoria se concederán al personal activo y, en su caso, a sus familiares, en los mismos términos y condiciones que los previstos en el Régimen General de la Seguridad Social, si bien serán prestadas de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria quinta.

No obstante lo anterior, cuando el período de cotización o, en su caso, de afiliación, exigido en el Régimen General para tener derecho a la prestación por incapacidad laboral transitoria fuese mayor que el exigido en el Régimen Especial, el período será el previsto en este último régimen en la fecha de integración, más el tiempo transcurrido desde dicha fecha hasta la del hecho causante, hasta que el período así determinado alcance el previsto en el Régimen General.

Artículo 7 Pensión de jubilación

1. Las pensiones de jubilación que se causen a partir del 1 de abril de 1993 se reconocerán de acuerdo con lo previsto en el Régimen General de la Seguridad Social. No obstante lo anterior, para tener derecho a la pensión de jubilación, el período de cotización será el exigido en el régimen que gestiona la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local en la fecha de integración, más el tiempo transcurrido desde dicha fecha a la del hecho causante, hasta que el período así determinado alcance el previsto con carácter general en el Régimen General.

2. Para determinar la base reguladora de la pensión se tomarán las bases mensuales por las que haya cotizado el asegurado en el Régimen General y se

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

completarán, cuando así fuese necesario, con tantos meses como falten hasta alcanzar los previstos en dicho régimen para calcular la base reguladora, de acuerdo con la forma siguiente:

a) Cuando fuera necesario completar con períodos de cotización anteriores al 1 de abril de 1991, durante los cuales el asegurado hubiera cotizado al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, se tomará como base mensual de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, dividido por 12, y en función del grupo a que perteneciera el asegurado, durante los meses a que se refiere dicho período.

b) Cuando fuera necesario completar con períodos de cotización comprendidos entre el 1 de abril de 1991 y el 31 de diciembre de 1991, durante los cuales el asegurado hubiera cotizado al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, se tomará como base mensual de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, dividido por 12, y en función del grupo a que perteneciera el asegurado, durante los meses a que se refiere dicho período.

c) Cuando fuera necesario completar con períodos de cotización comprendidos entre el 1 de enero de 1992 y el 31 de diciembre de 1992, durante los cuales el asegurado hubiera cotizado al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, se tomará como base mensual de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 40, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1991, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992, dividido por 12, y en función del grupo a que perteneciera el asegurado, durante los meses a que se refiere dicho período.

d) Cuando fuera necesario completar con períodos de cotización comprendidos entre el 1 de enero de 1993 y el 31 de marzo de 1993, durante los cuales el asegurado hubiera cotizado al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, se tomará como base mensual de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado uno, párrafo a), de la Ley 39/1992, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1993, dividido por 12, y en función del grupo a que perteneciera el asegurado, durante los meses a que se refiere dicho período.

Las bases de cotización resultantes de aplicar lo dispuesto en el apartado anterior se actualizarán, en su caso, de acuerdo con lo previsto en el Régimen General, si bien, a efectos de dicha actualización de las bases mensuales de cotización, se tendrá en cuenta que las correspondientes a períodos anteriores a 31 de diciembre de 1991 ya están actualizadas a dicha fecha.

3. El porcentaje de aplicar a la base reguladora en función de los años de cotización para determinar la cuantía de la pensión será el previsto en el Régimen General. No obstante lo anterior, con diez años de cotización, o

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

menos, el porcentaje será del 50 por 100, incrementándose en un 2 por 100 por cada año adicional de cotización hasta alcanzar el 100 por 100.

A los asegurados al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local que hubiesen ostentado la condición de mutualistas de la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local, con anterioridad al 1 de enero de 1967, les será de aplicación lo previsto en el párrafo b) del apartado 3 de la disposición transitoria segunda de la Orden de 18 de enero de 1967, por la que se establecen normas para la aplicación y desarrollo de la prestación de vejez en el Régimen General de la Seguridad Social.

4. Los asegurados que hubiesen ostentado la condición de mutualistas de la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local con anterioridad al 1 de enero de 1967 podrán causar derecho a pensión de jubilación a partir de los sesenta años de edad, de acuerdo con lo previsto en el Régimen General para tal supuesto, teniendo en cuenta lo establecido en los apartados anteriores de este artículo.

Artículo 8 Pensión de invalidez

1. Las prestaciones económicas por invalidez, con independencia de su origen, que se causen a partir del 1 de abril de 1993, se reconocerán de acuerdo con lo previsto en el Régimen General de la Seguridad Social.

2. A efectos del reconocimiento de las pensiones de invalidez derivadas de enfermedad común, cuando el período de cotización exigido en el Régimen General fuese mayor que el previsto en el régimen que gestiona la Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local, el período será el establecido en este último régimen en la fecha de la integración, más el tiempo transcurrido desde dicha fecha hasta la del hecho causante, hasta que el período así determinado alcance el previsto en el Régimen General. ¹⁰Artículo 8, Núm. 80, pp. 9976

Para determinar la base reguladora de la pensión de invalidez, derivada de enfermedad común, se aplicará lo previsto en el apartado 2 del artículo anterior, respecto de la pensión de jubilación.

3. Para determinar la base reguladora de las pensiones de invalidez derivadas de accidente no laboral, se tomarán las bases mensuales por las que haya cotizado el asegurado en el Régimen General y se completarán, cuando así fuera necesario, con tantos meses como falten hasta alcanzar los previstos en dicho régimen para calcular la base reguladora, de acuerdo con la forma siguiente:

¹⁰ Real Decreto 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local. Número 80. Página 9976.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

a) Cuando fuera necesario completar con períodos de cotización anteriores al 1 de enero de 1992, durante los cuales el asegurado hubiera cotizado al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, se tomará como base mensual de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1990, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1991, dividido por 12, y en función del grupo a que perteneciera el asegurado, durante los meses a que se refiere dicho período.

b) Cuando fuera necesario completar con períodos de cotización comprendidos entre el 1 de enero de 1992 y 31 de diciembre de 1992, durante los cuales el asegurado hubiera cotizado al Régimen Especial de Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, se tomará como base mensual de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 40, apartado uno, párrafo a), de la Ley 31/1991, de 20 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1992, dividido por 12, y en función del grupo a que perteneciera el asegurado, durante los meses a que se refiere dicho período.

c) Cuando fuera necesario completar con períodos de cotización comprendidos entre el 1 de enero de 1993 y 31 de marzo de 1993, durante los cuales el asegurado hubiera cotizado al Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local, se tomará como base mensual de cotización el haber regulador anual previsto en el artículo 38, apartado uno, párrafo a), de la Ley 39/1992, de 29 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1993, dividido por 12, y en función del grupo al que perteneciera el asegurado, durante los meses a que se refiere dicho período.

Artículo 9 Prestaciones de muerte y supervivencia

1. Las prestaciones por muerte y supervivencia que se causen a partir del 1 de abril de 1993 se reconocerán de acuerdo con lo previsto en el Régimen General de la Seguridad Social, con independencia de la causa del fallecimiento del asegurado.

2. A efectos de las prestaciones por muerte y supervivencia derivadas de enfermedad común, cuando el período de cotización exigido en el Régimen General fuese mayor que el previsto en el régimen que gestiona la Mutuality Nacional de Previsión de la Administración Local, el período será el establecido en este último régimen en la fecha de integración, más el tiempo transcurrido desde dicha fecha hasta la del hecho causante, hasta que el período así determinado alcance el previsto en el Régimen General.

3. Para determinar la base reguladora de las prestaciones por muerte y supervivencia, derivadas de contingencias comunes, se aplicará lo dispuesto en el apartado 3 del artículo anterior.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Disposición adicional primera Afiliación y alta en la Seguridad Social

Las Corporaciones Locales y demás instituciones o entidades que, en 31 de marzo de 1993, tengan personal asegurado en el Régimen Especial de Funcionarios de la Administración Local vendrán obligadas, respecto de dicho personal, a instar el alta y, en su caso, la afiliación, en el Régimen General de la Seguridad Social con efectos del 1 de abril de 1993 en los plazos, términos y condiciones previstos en la normativa de dicho Régimen.

2.1.7. RD 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, ha venido a dar un nuevo enfoque, ya anunciado en su preámbulo, a la prevención de los riesgos laborales, que en la nueva concepción legal no se limita a un conjunto de deberes de obligado cumplimiento empresarial o a la subsanación de situaciones de riesgo ya manifestadas, sino que se integra en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa, de las que forma parte desde el comienzo mismo del proyecto empresarial.

Al cumplimiento del mandato legal responde el presente Real Decreto, en el que son objeto de tratamiento aquellos aspectos que hacen posible la prevención de los riesgos laborales, desde su nueva perspectiva, como actividad integrada en el conjunto de actuaciones de la empresa y en todos los niveles jerárquicos de la misma, a partir de una planificación que incluya la técnica, la organización y las condiciones de trabajo, presidido todo ello por los mismos principios de eficacia, coordinación y participación que informan la Ley.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, oída la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, consultadas las organizaciones sindicales y asociaciones empresariales más representativas, previa aprobación del Ministro de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 17 de enero de 1997. DISPONGO:

Artículo 1. Integración de la actividad preventiva.

1. La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma.

La integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos y la asunción por éstos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. Los trabajadores tendrán derecho a participar, en los términos previstos en el capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el diseño, la adopción y el cumplimiento de las medidas preventivas.

Dicha participación incluye la consulta acerca de la evaluación de los riesgos y de la consiguiente planificación y organización de la actividad preventiva, en su caso, así como el acceso a la documentación correspondiente, en los términos señalados en los artículos 33 y 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Artículo 2. Acción de la empresa en materia de prevención de riesgos.

1. El establecimiento de una acción de prevención de riesgos integrada en la empresa supone la implantación de un plan de prevención de riesgos que incluya la estructura organizativa, la definición de funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo dicha acción.

2. La puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término, el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos de trabajo, para identificar y evitar los riesgos y evaluar los que no puedan evitarse.

3. A partir de los resultados de la evaluación de los riesgos, el empresario planificará la actividad preventiva cuya necesidad ponga aquélla, en su caso, de manifiesto.

4. La actividad preventiva del empresario se desarrollará a través de alguna de las modalidades previstas en el capítulo III de este Real Decreto.

Artículo 3. Definición.

1. La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse. ¹¹Artículo 3, Núm. 27, pp. 3032

Cuando de la evaluación realizada resulte necesaria la adopción de medidas preventivas, deberán ponerse claramente de manifiesto las situaciones en que sea necesario:

a) Eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual, o de formación e información a los trabajadores.

¹¹ Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, BOE Número 27, Página 3032.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

b) Controlar periódicamente las condiciones, la organización y los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores.

2. De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo.

...

Artículo 10. Modalidades.

1. La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas se realizará por el empresario con arreglo a alguna de las modalidades siguientes:

- a) Asumiendo personalmente tal actividad.
- b) Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo.
- c) Constituyendo un servicio de prevención propio.
- d) Recurriendo a un servicio de prevención ajeno.

2. En los términos previstos en el capítulo IV de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se entenderá por servicio de prevención propio el conjunto de medios humanos y materiales de la empresa necesarios para la realización de las actividades de prevención, y por servicio de prevención ajeno el prestado por una entidad especializada que concierte con la empresa la realización de actividades de prevención, el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgos o ambas actuaciones conjuntamente.

3. Los servicios de prevención tendrán carácter interdisciplinario, entendiéndose como tal la conjunción coordinada de dos o más disciplinas técnicas o científicas en materia de prevención de riesgos laborales.

Artículo 11. Asunción personal por el empresario de la actividad preventiva.

1. El empresario podrá desarrollar personalmente la actividad de prevención, con excepción de las actividades relativas a la vigilancia de la salud de los trabajadores, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- a) Que se trate de empresa de menos de seis trabajadores.
- b) Que las actividades desarrolladas en la empresa no estén incluidas en el anexo I.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

c) Que desarrolle de forma habitual su actividad profesional en el centro de trabajo.

d) Que tenga la capacidad correspondiente a las funciones preventivas que va a desarrollar, de acuerdo con lo establecido en el capítulo VI.

2. La vigilancia de la salud de los trabajadores, así como aquellas otras actividades preventivas no asumidas personalmente por el empresario, deberán cubrirse mediante el recurso a alguna de las restantes modalidades de organización preventiva previstas en este capítulo.

Artículo 12. Designación de trabajadores.

1. El empresario designará a uno o varios trabajadores para ocuparse de la actividad preventiva en la empresa.

Las actividades preventivas para cuya realización no resulte suficiente la designación de uno o varios trabajadores deberán ser desarrolladas a través de uno o más servicios de prevención propios o ajenos.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, no será obligatoria la designación de trabajadores cuando el empresario:

a) Haya asumido personalmente la actividad preventiva de acuerdo con lo señalado en el artículo 11.

b) Haya recurrido a un servicio de prevención propio.

c) Haya recurrido a un servicio de prevención ajeno.

...

Artículo 22. Actuación de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social como servicios de prevención.

La actuación de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social como servicios de prevención se desarrollará en las mismas condiciones que las aplicables a los servicios de prevención ajenos, teniendo en cuenta las prescripciones contenidas al respecto en la normativa específica aplicable a dichas entidades. ¹²Artículo 22, Núm., 27, pp. 3035.

Artículo 23. Solicitud de acreditación.

Las entidades especializadas que pretendan ser acreditadas como servicios de prevención deberán formular solicitud ante la autoridad laboral competente del lugar en donde radiquen sus instalaciones principales, acompañando a su petición un proyecto en el que se hagan constar los siguientes extremos:

¹² Real Decreto 39/1997, de 17 de Enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, BOE Número 27, Página 3035.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

a) Aspectos de la actividad preventiva que pretende efectuar, especificando los tipos de actividad que tienen capacidad de desarrollar.

b) Ámbito territorial y de actividad profesional en los que pretende actuar, así como previsión del número de empresas y volumen de trabajadores en los que tiene capacidad para extender su actividad preventiva.

c) Previsiones de dotación de personal para el desempeño de la actividad preventiva, con indicación de su cualificación profesional y dedicación, así como de las instalaciones y medios instrumentales y de su respectiva ubicación.

d) Compromiso de suscribir una póliza de seguro que cubra su responsabilidad, por una cuantía mínima de 200 millones de pesetas, anualmente actualizada en función de la evolución del índice de precios al consumo, sin que dicha cuantía constituya el límite de la responsabilidad del servicio.

e) Actividades especializadas que, en su caso, tiene previsto contratar con otras entidades.

Artículo 24. Autoridad competente.

1. Será autoridad laboral competente para conocer de las solicitudes de acreditación formuladas por las entidades especializadas que pretendan actuar como servicios de prevención el órgano competente de la Comunidad Autónoma que haya recibido el correspondiente traspaso de servicios o, en su defecto, la Dirección Provincial de Trabajo y Asuntos Sociales de la provincia donde radiquen sus instalaciones principales.

2. La acreditación otorgada tendrá validez para todo el ámbito del Estado, de acuerdo con los criterios de coordinación establecidos por la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Artículo 25. Aprobación provisional.

1. Recibidos la solicitud y el proyecto señalados en el artículo 23, la autoridad laboral remitirá copia a la autoridad sanitaria competente del lugar en el que radiquen las instalaciones principales de la entidad especializada, a los fines previstos en el apartado 5 del artículo 31 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Dicha autoridad sanitaria comunicará a la autoridad laboral su decisión acerca de la aprobación del proyecto en cuanto a los requisitos de carácter sanitario.

2. Al mismo tiempo, solicitará informe de los órganos técnicos en materia preventiva de las Comunidades Autónomas o, en su caso, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, así como aquellos otros que considere necesarios acerca de los aspectos no contemplados en el apartado anterior.

3. La autoridad laboral, a la vista de la decisión de la autoridad sanitaria y de los informes emitidos, dictará resolución en el plazo de tres meses, contados desde la entrada de la solicitud en el registro del órgano

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

administrativo competente, autorizando provisionalmente o denegando la solicitud formulada. Transcurrido dicho plazo sin que haya recaído resolución expresa, la solicitud podrá entenderse desestimada.

4. La resolución prevista en el apartado anterior que autorice provisionalmente tendrá carácter definitivo cuando la entidad especializada, al tiempo de formular la solicitud, acredite la efectiva realización del proyecto, en los términos señalados en el artículo siguiente.

5. Contra la resolución expresa o presunta de la autoridad laboral podrá interponerse recurso ordinario en el plazo de un mes ante el órgano superior jerárquico correspondiente.

Artículo 26. Acreditación.

1. La eficacia de la resolución estimatoria de la autoridad laboral quedará subordinada a la efectiva realización del proyecto por parte de la entidad solicitante.

A tal fin, dicha entidad deberá comunicar la realización del proyecto a la autoridad laboral en el plazo de tres meses, contados a partir de la fecha de notificación de la resolución estimatoria, con indicación de los siguientes datos y documentos:

- a) Número de identificación fiscal y código de cuenta de cotización a la Seguridad Social.
- b) Contratos del personal, con indicación de su duración, cualificación profesional y dedicación.
- c) Situación de sus instalaciones, así como de los medios instrumentales.
- d) Póliza de seguro contratada.
- e) Contratos o acuerdos establecidos, en su caso, con otras entidades para la realización de determinados tipos de actividades especializadas.

2. Transcurrido el plazo de tres meses sin que la entidad haya comunicado a la autoridad laboral la realización del proyecto, la autorización provisional se entenderá caducada.

3. Recibida la comunicación relativa a la realización del proyecto, la autoridad laboral remitirá copia a la autoridad sanitaria competente, a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a los órganos técnicos en materia preventiva de las Comunidades Autónomas y a aquellos otros que hubieren emitido informe, a efectos de comprobación de la concurrencia de los requisitos previstos en el proyecto.

Cuando las entidades solicitantes cuenten con instalaciones o medios ubicados en más de una provincia o Comunidad Autónoma, la autoridad laboral competente para resolver recabará los informes referidos en el párrafo anterior

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

a través de las respectivas autoridades competentes de dichas provincias o Comunidades Autónomas.

4. La autoridad laboral, a la vista de la decisión de la autoridad sanitaria y de los informes emitidos, dictará resolución ratificando o rectificando la autorización provisional en el plazo de tres meses, contados desde la comunicación relativa a la realización del proyecto. Dicho plazo se ampliará a seis meses en el supuesto previsto en el párrafo segundo del apartado anterior.

Transcurridos dichos plazos sin que haya recaído resolución expresa, se entenderá ratificada la autorización provisional.

Contra la resolución expresa o presunta de la autoridad laboral cabrá la interposición del recurso previsto en el apartado 5 del artículo anterior.

5. Las entidades especializadas podrán desarrollar su actividad como servicio de prevención una vez obtenida la acreditación mediante la ratificación de la autorización provisional.

...

2.1.8. Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.¹³

La Generalitat viene ya desde hace años trabajando activamente para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demandan los ciudadanos, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

En unos casos el Consell elaboró planes de actuación conjunta, como el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana aprobado en el año 1996. Posteriormente, el llamado Segundo Plan de Modernización, aprobado en diciembre del año 2000, supuso la consolidación del proceso hacia la mejora y permitió sentar las bases para la definición de la cultura de gestión de los servicios públicos.

En otros, se han adoptado acuerdos específicos, como el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluación

¹³ Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

http://www.docv.gva.es/index.php?id=26&L=1&sig=004394/2010&url_lista=%26CHK_TEXTO_LIBRE%3D1%26tipo_search%3Dlegislacion%26num_tipo%3D6%26TD%3DDDecreto%26SOLO_NUMERO_DISPOSICION%3D62%26ANYO_DISPOSICION%3D2010

Fecha consulta: (16-17 Octubre 2013)

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

de calidad, acuerdo que en su momento fue pionero y punto de referencia en la administración española, o se han dictado normas como el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat, o el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, que revisó y mejoró el sistema establecido originariamente por el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana es el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos han de tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat, cuyo cumplimiento se comprometen a garantizar todos los órganos de nuestra Administración, de acuerdo con el principio de la mejora continua, y que define a la Generalitat como:

1. Una administración orientada al ciudadano.
2. Una administración transparente, eficaz y eficiente.
3. Una administración moderna, innovadora y exigente con ella misma.

Dado el carácter general de la Carta del Ciudadano, se considera conveniente mantener su vigencia, de modo que permanezca como un documento independiente.

Vista la experiencia acumulada hasta la fecha, es el momento oportuno para agrupar las iniciativas existentes. Este decreto es una oportunidad para revisarlas, aplicando el principio de la mejora continua, y complementarlas incorporando nuevos instrumentos de mejora, disponiendo así de una norma única en materia de gestión de calidad.

...

Artículo 1 Objeto

El objeto de este decreto es el establecimiento de los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos que los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

Artículo 2 Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a los distintos entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat.

A estos efectos, tendrán tal consideración: la administración de la Generalitat, las entidades autónomas, las entidades de derecho público, las sociedades

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

mercantiles públicas y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

Artículo 3 Cultura corporativa

1. La cultura corporativa de los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat se asienta sobre unos pilares básicos que los definen y los diferencian del resto de organizaciones de su entorno, y cuya expresión muestra cuál es su modo de hacer y de actuar. Estos pilares básicos son la misión, visión y valores.

2. Para mostrarlos explícitamente ante la sociedad valenciana y poner de manifiesto su entidad y dimensión, se identifican y definen del siguiente modo:

a) Misión. Su fin es atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell.

b) Visión. Quieren ser vistos por la sociedad como:

1º. Una administración integrada y cercana que, dentro de sus competencias y capacidades presupuestarias, atiende los compromisos adquiridos con los ciudadanos con rigor, responsabilidad y agilidad.

2º. Un ejemplo como organización en el nivel de calidad y profesionalidad de su gestión y prestación de servicios.

3º. Una administración que persigue una posición de liderazgo en excelencia y modernización, y que trabaja para incorporarse a la sociedad de la información y del conocimiento.

4º. Una organización que pone los medios para que sus empleados se realicen en su carrera profesional, contribuyendo a la consecución de los objetivos corporativos y trabajando en un ambiente de mutua confianza.

5º. Una administración que colabora para equilibrar y cohesionar el desarrollo de la sociedad del bienestar.

6º. Una administración transparente que gestiona eficientemente los fondos públicos.

c) Valores. Para llevar a cabo su misión y alcanzar sus objetivos corporativos, actúan conforme a unos valores que orientan no sólo sus actitudes sino también sus comportamientos, y que se identifican como:

1º. Una clara orientación de servicio a los ciudadanos como prioridad especial.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2º. Objetividad en sus actuaciones, aplicando la normativa de una manera imparcial.

3º. Gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, en el marco de la mejora continua y de un modelo de gestión de calidad total.

4º. Una gestión responsable, integrando las políticas y prácticas para contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental sostenible de la comunidad, trabajando con todos los grupos de interés para mejorar la calidad de vida, en un claro compromiso con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.

5º. Apuesta por la innovación a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que facilitan y agilizan el trabajo, haciendo posible un mejor servicio al ciudadano.

6º. Promoción de sistemas integrales de comunicación, favoreciendo la implicación de todos los grupos de interés, tanto internos como externos.

7º. Especial cuidado y atención a las relaciones interpersonales, basadas en la participación, honestidad, seriedad y cordialidad.

8º. Colaboración con otras Administraciones Públicas para transmitir, conocer y aplicar las mejores prácticas de actuación y gestión.

Artículo 4 Instrumentos para la mejora

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y para caminar hacia la excelencia, la gestión de los servicios públicos de la Generalitat se fundamenta, como primer elemento básico, en el trabajo de calidad que desarrollan las personas que prestan sus servicios en la administración, gestionando los procesos y sistemas de información dentro de unas estructuras determinadas.

Para apoyar permanentemente la mejora del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Los diagnósticos de calidad.
2. Las evaluaciones de calidad.
3. Las cartas de servicios.
4. El sistema de reconocimiento.
5. Las quejas y sugerencias.
6. La Red de Calidad.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

7. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat.

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

LOS DIAGNÓSTICOS DE CALIDAD

Artículo 7 Definición y ámbito

El diagnóstico de calidad es la actividad que tiene por objeto hacer una valoración cualitativa, en términos generales, que permita tener una primera aproximación sobre la gestión de los servicios en una unidad administrativa, tomando como referencia los modelos de gestión adoptados por la Generalitat.

Como principio general, estos diagnósticos estarán dirigidos a unidades con nivel de área o equivalente, si bien podrán analizarse otras unidades de diferente ámbito cuando su naturaleza lo haga aconsejable.

Artículo 8 Contenido y ámbito de la actuación

Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las Consellerias en materia de gestión de calidad.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación.

Artículo 9 Proyectos de mejora

A la vista del informe final, dicho órgano directivo elaborará, en el plazo de un mes, un plan de actuación en el que se especificarán los proyectos concretos que ejecutará a fin de subsanar las deficiencias puestas de manifiesto en el informe final, priorizando aquellas acciones que incidan en la ordenación, gestión, medición, seguimiento y evaluación de los procesos, la simplificación, la mejora administrativa o la reducción de cargas, el conocimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

Este plan será remitido a la dirección general competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, para su conocimiento y para su posible inclusión en los planes de actividad de la unidad administrativa que tenga asignadas estas funciones, de acuerdo con sus disponibilidades, si

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

el órgano directivo que lo remite solicita apoyo y asistencia para su puesta en práctica.

...

LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 15 Definición

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.

Artículo 16 Fines

De acuerdo con su definición, los fines de las cartas de servicios son los siguientes:

1. En su vertiente externa, proporcionar al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.
2. En su vertiente interna, servir de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 17 Nivel administrativo de las cartas de servicios

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente.

Artículo 18 Contenido

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

a) Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la Conselleria, o el más alto cargo unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

b) Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.

c) Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.

d) Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos.

El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

2. La dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos aprobará la metodología que deberá ser aplicada para la elaboración y gestión completa de las cartas de servicios, incluyendo la modalidad específica de las cartas de servicios electrónicos.

...

2.2. Marco organizativo

2.2.1. Introducción

Dentro del marco organizativo de este apartado, vamos a hablar sobre todo lo relacionado con la organización del departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet: organigrama, funciones, puestos de trabajo, etc.

2.2.2. Breve descripción del departamento

El departamento estaba compuesto por un director de RRHH, que como hemos comentado asume asimismo la coordinación de actividades preventivas, un administrativo y dos auxiliares. A esta plantilla se le sumó en el año 2007 la incorporación del agente en segunda actividad para reforzar la implantación del proceso de prevención. Por motivos organizativos, y con el fin de apoyar al área de recaudación, área que estaba externalizada y cuyas funciones las ha empezado a desempeñar el ayuntamiento, se ha trasladado el administrativo de personal a dicha área, pero con el fin de que no se produjera un detrimento en el área, se ha destinado a la misma a otro auxiliar, por lo que cabe concluir que en la actualidad el departamento lo componen: un director de RRHH, tres

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

auxiliares, y un agente en segunda actividad. Del estudio realizado y de las funciones que desempeñan los auxiliares parece desprenderse que de forma habitual las mismas están desempeñando tareas propias de un administrativo, e incluso en ocasiones de un técnico.

En cuanto al funcionamiento interno del departamento, debemos tener en cuenta que sus clientes o usuarios son los comúnmente llamados clientes internos, dado que son los propios empleados y empleadas del ayuntamiento, salvo en algunas ocasiones en las que también se atiende a posibles demandantes o aspirantes a un empleo.

2.2.3. La función del departamento de Recursos Humanos

2.2.3.1. Funciones del departamento

Algunas de las funciones son la gestión económica y mecanización de las nóminas, gestión del IRPF, gestión de la seguridad social, interrupciones temporales, maternidades, informes, gestión de costes y presupuestos, etc. que a continuación las detallamos:

GESTIÓN ECONÓMICA Y MECANIZACIÓN DE LAS NÓMINAS

A) NÓMINA PERSONAL

A.1.- PREPARACIÓN

- Puesta en común, a nivel interno, de todas las incidencias del mes que afectan a la nómina, y que dependen del Departamento, en relación a las siguientes materias:
 - Contrataciones (altas, bajas, prórrogas)
 - tomas de posesión
 - comisiones de servicios
 - permisos
 - excedencias
 - incapacidad temporal
 - jubilaciones
 - fallecimiento

- Registro, control, y tramitación de todo el expediente en relación a las siguientes materias:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- horas extraordinarias (control, cálculo, petición de consignación, propuestas, decretos y traslado; informe en nómina)
- productividades (consignación, propuesta, decreto y traslados; informe en nómina)
- gratificaciones (consignación, propuesta, decreto y traslados; informe en nómina)
- anticipos (propuesta, decreto y traslado; informe en nómina)
- reconocimientos de servicios (revisión expediente y ficha personal, decreto y traslados; informe en nómina)
- retenciones judiciales/ por alimentos (cálculo importe retención, informe y traslado a interesados; informe en nómina)
- asistencias como miembros de tribunales
- ayudas sociales aprobadas
- afiliaciones a sindicatos
- abono de transporte
- finiquitos (cálculo parte proporcional paga extra, y, en su caso, vacaciones no disfrutadas e indemnizaciones correspondientes; informe en nómina)
- atrasos salariales (elaboración de informe y traslado a interesados; informe en nómina)
- informes de ajustes salariales (cálculo y elaboración de informe, traslado a interesados; informe en nómina)
- descuentos salariales (cálculo y elaboración de informe, traslado a interesados; informe en nómina).
- Regularización de empleados que fueron contratados en el mismo mes y tras el cálculo de la nómina.

A.2.- CONFECCIÓN DE LA NÓMINA

- Patronales existentes (cada una tiene un Código Cuenta Cotización y características específicas de cotización):
 - funcionarios integrados
 - funcionarios nuevo ingreso
 - funcionarios interinos
 - laborales
 - taller de empleo
- Informe por patronal y empleado de todos los datos que afecten a la nómina del mes en cuestión **en relación a las materias enumeradas anteriormente.**
- Informe por patronales y grupos de todas las altas y bajas por enfermedad común, así como de los Accidentes de trabajo y maternidades que obren en poder del Departamento y afecten a la nómina del mes.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Cálculo nóminas del mes por patronales.
- Listado nóminas para control y, en su caso, subsanación de incidencias del mes informadas: tipos IRPF resultantes, errores de cálculo o informe, incidencias, errores de programación.....
- Generación del enlace contable en disquete de los datos de la nómina, el cual, una vez comprobado y revisado por el Departamento, se entrega a Servicios Económicos para su recuperación en la aplicación de contabilidad, permitiéndoles de forma automática el asiento contable de la nómina.

A.3.- TRASLADO DE LA NÓMINA A SERVICIOS ECONÓMICOS

- A efectos de facilitar la labor de contabilizar y proceder al pago de la nómina del mes correspondiente por Servicios Económicos, el Departamento de Personal, previa revisión y comprobación del contenido de cada uno de ellos, prepara la siguiente documentación :
 - Listado mensual resumido por patronal, funcional o sección y empleado de la nómina.
 - Listado general por patronal, funcional y empleado.
 - Listado resumido por patronal, funcional, sección, y empleado.
 - Listado de domiciliaciones bancarias por patronal y empleado.
 - Listado de enlace con la contabilidad de los datos de nomina por patronal y empleado.
 - Listados por concepto (cuotas sindicales, ayudas sociales, anticipos, retenciones judiciales, transporte, dietas tribunales, finiquitos, vacaciones.....), por patronal y empleado.
 - Listado de descuentos efectuados en el mes.
 - Listado resumido por funcionales que engloba a todos los funcionarios, con independencia de la patronal.
 - Listado de justificantes de nómina del mes, al que se acompañan copia de todos los datos/asuntos que se han informado y que afectan a la nómina correspondiente.
 - Resumen de la nómina del mes, en el que aparecen desglosados por patronal, y en su caso, sección, los importes líquidos, descuentos, e importes netos totales de las retribuciones de todo el personal.
 - Resumen de Bancos, en el que aparece el total de las transferencias bancarias a efectuar en el mes, así como el

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

importe líquido a transferir, clasificado por patronal, nº empleados e importe.

- Claveros de nómina, en el que aparece el total de las transferencias bancarias a efectuar en el mes, así como el importe líquido total a transferir, el cual se acompaña al soporte magnético que se entrega en el banco para realizar el pago.

A.4.- GENERACIÓN DEL PAGO EN SOPORTE MAGNÉTICO (transferencias bancarias).

- Una vez confirmado por Servicios Económicos del carácter definitivo de los datos o resultados finales y montante de la nómina, el Departamento de Personal genera el pago de la nómina en soporte magnético, previa comprobación de la exactitud de los datos contenidos en la misma, que entrega a Tesorería para que se proceda al pago.

A.5.- IMPRESIÓN Y REPARTO DE NOMINILLAS A LOS TRABAJADORES.

- Confirmado el pago de la nómina en el mes correspondiente, el Departamento procede a la impresión de las nominillas, también por patronal y empleado, las cuales, una vez impresas, clasifica por departamentos para que se proceda al reparto y entrega a cada uno de los trabajadores.

A.6.- RESOLUCIÓN DE DUDAS O CUESTIONES PLANTEADAS POR LOS TRABAJADORES

- Confirmado el pago de la nómina, el Departamento atiende, revisa y resuelve todas las cuestiones o posibles dudas planteadas por los trabajadores en relación con su nómina del mes.

B) NÓMINA CORPORACIÓN

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

B.1) Corporación Dedicación Exclusiva (con código cuenta de cotización específico):

- Revisión de incidencias del mes
- Cálculo de la nómina
- Impresión, control, y en su caso, subsanación de los datos contenidos en nómina

B.2.) Corporación – Concejales (retribuidos por asistencias a Pleno, Junta de Gobierno Local, Comisiones Informativas):

- Petición del cuadrante de asistencias del mes al Departamento de Secretaria.
- Revisión de las asistencias devengadas por cada Concejales, requiriendo, en ocasiones, la verificación de las mismas con los responsables de redacción de las Actas de las Comisiones correspondientes.
- Informe personalizado en nómina de las asistencias devengadas en el mes.
- Cálculo de la nómina
- Impresión, control, y en su caso, verificación de los datos contenidos en la nómina.

B.3) Preparación y Listados para Servicios Económicos.

- Listado mensual desglosado por patronal y Concejales.
- Listado mensual resumido por patronal y Concejales.
- Listado general de la nómina por patronal.
- Listado de descuentos a ingresar a los grupos políticos.
- Generación del disquete de enlace contable de la nómina Concejales.

B.4) Transferencias Bancarias.-

- Comprobado por Servicios Económicos la exactitud de los datos contenidos en la nómina, se generan las transferencias bancarias en soporte magnético, que se entregan a Servicios Económicos para efectuar el pago, previa comprobación de los datos contenidos en el mismo.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

B.5) RECIBO DE SALARIOS

- Impresión de recibos de nómina.
- Entrega al personal eventual para su reparto a los miembros de la Corporación.

- GESTIÓN DEL IRPF

- PERIODICIDAD ANUAL**
- PERIODICIDAD MENSUAL**

PERIODICIDAD ANUAL

- Confección del modelo 190 (Declaración anual IRPF).
- Impresión y entrega, debidamente firmados, Certificados de retención anuales.
- Impresión y entrega por empleado Modelo 145 (Comunicación de datos al pagador para el ejercicio correspondiente)
- Informe en nómina de los datos cumplimentados por cada empleado en Modelo 145 para el ejercicio correspondiente.
- Cálculo inicial por empleado de Retribuciones totales, Gastos Deducibles, e importe de retención previsto para el ejercicio, que determinan el tipo de retención IRPF anual.
- Informe en nómina de tipos de retención fijos solicitados por los trabajadores.
- Estudios individuales varios solicitados por los trabajadores, en relación al tipo de retención de IRPF con el programa de la AEAT.

PERIODICIDAD MENSUAL

- Regularización mensual del IRPF¹⁴ (con el fin de evitar cambios bruscos en el tipo de retención aplicado ante posibles aumentos de retribuciones y/o cambios de circunstancias personales).
- Informe por empleado de modificaciones en su situación familiar u otros cambios relevantes a efectos de IRPF.

¹⁴ Impuesto de la Renta de las Personas Físicas

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Estudios de IRPF solicitados por los trabajadores con programa de AEAT, con el fin de conocer el tipo de retención aplicable según sus circunstancias personales.
- Cálculo inicial anual a efectos del IRPF de las nuevas contrataciones del mes correspondiente.
- Cálculo acumulado a efectos de IRPF en las prórrogas del mes.
- Cálculo de retribuciones totales y retenciones de IRPF a efectos de preparación de Modelo 111 (declaración mensual de IRPF).
- Generación del archivo 111.txt, con el total de las retribuciones y retenciones de IRPF practicadas en el mes, para su presentación ante la AEAT (Agencia Tributaria).

- GESTIÓN SEGURIDAD SOCIAL

- SEGUROS SOCIALES**
- IT-MATERNIDAD**
- INFORMES Y OTROS**

SEGUROS SOCIALES

- Revisión y control de las IT¹⁵ existentes en el correspondiente mes e informadas para el cálculo de nómina.
- Detección de IT producidas con posterioridad al cálculo de nómina y por tanto, no informadas.
- Informe en nómina de las IT producidas con posterioridad al pago de la misma; Recálculo de nóminas afectadas.
- Control de personal contratado con posterioridad al pago de la nómina del mes; cálculo de la nómina correspondiente.
- Control de personal que ha finalizado la relación laboral y no ha disfrutado las vacaciones generadas y se le han abonado, para el cálculo y presentación de la correspondiente liquidación complementaria.
- Listado general de nómina del mes a efectos de Seguros Sociales, que incluye todas las modificaciones producidas fuera de nómina.
- Cálculo, comprobación, y en su caso, subsanación de errores, por Códigos Cuenta Cotización (CCC), en la actualidad son seis, de los TC2 y TC1 (Modelos de Tesorería de Cotización).

¹⁵ La Incapacidad Temporal (IT) es la situación en la que se encuentra el trabajador que está imposibilitado temporalmente por una enfermedad o un accidente y necesita asistencia sanitaria.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Cálculo, comprobación, y en su caso, subsanación de errores, por CCC, de las Liquidaciones de Vacaciones que procedan.
- Generación de ficheros FAN (Fichero de ampliación de nóminas), uno por cada CCC, más las L13, que contienen los Seguros Sociales de mes, para su envío a la TGSS (Tesorería General de la Seguridad Social).
- Envío vía telemática de ficheros FAN de Seguros Sociales del mes a la Tesorería, a través del programa Winsuite¹⁶ (instalado en un único ordenador del Ayuntamiento)
- Comprobación del envío correcto de los mismos a la Tesorería.
- Impresión de todos TC1, para su firma por Alcaldía y posterior entrega a Servicios Económicos para su abono.
- Impresión de Tc2 presentados a la Tesorería (que se reciben en los primeros días del mes siguiente al que se presentan, y se envían por la Tesorería a través de la Winsuite), con inclusión de huella digital, para su firma por la Alcaldesa.
- Comprobada la corrección y la recepción por la Tesorería de los Seguros Sociales del mes, se procede a deshacer todos los datos informados para su confección que no fueron informados para el cálculo de la nómina del mes, de forma que coincida con la nómina contabilizada, con cuidado de mantener las nuevas IT informadas para la siguiente nómina.

Finalmente, se tendrán en cuenta las operaciones efectuadas anteriormente, a los efectos de abono y regularización en la siguiente nómina (p.e., a los trabajadores que entraron fuera de nómina, aunque se les ha cotizado correctamente, en realidad no han percibido retribuciones en el mes que fueron contratados, las cuales se les abonarán en el mes siguiente y las deducciones por seguridad social correspondientes).

IT y MATERNIDADES

PARTES DE BAJA, CONFIRMACIÓN Y ALTA POR ENFERMEDAD COMÚN Y ACCIDENTE NO LABORAL:

- Registro, apertura de expediente, y en su caso, archivo si ya está creado, de los partes de IT entregados al departamento.
- Informe vía telemática al INSS, a través de la Winsuite, de los partes de baja, confirmación y alta.

¹⁶ Winsuite (Sistema RED): Tesorería General de la Seguridad Social.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Impresión de remesas recibidas a través de la Winsuite, de la tramitación correcta de los partes remitidos.
- Archivo.

ACCIDENTES DE TRABAJO:

- Remisión a la Mutua Valenciana de Levante de la confirmación por parte de la empresa del accidente atendido por aquella vía fax.
- Tramitación vía telemática a través de la página del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales del parte de accidente correspondiente.
- Impresión y archivo de la comunicación del accidente con la huella y firma digital correspondiente.
- Supervisión a través de la citada página de la aceptación del parte tanto por la Entidad Gestora como por la Autoridad laboral competente.
- Mecanización de la situación en programa de nóminas
- Remisión vía telemática con carácter mensual, a través de la página de el Ministerio de Trabajo Asuntos Sociales, de los partes de accidente de trabajo remitidos al Departamento.

MATERNIDADES:

- Cumplimentación del impreso de solicitud de prestación por maternidad y certificado de empresa.
- Mecanización de la situación en programa de nóminas.

INFORMES, SOLICITUD DE CONDONACIÓN DE DEUDAS, OTROS

- Consultas permanentes al Sistema Red, la Web de Tesorería, la Administración de Paterna, para conocer las novedades de cotización u otros posibles cambios, de forma que el departamento esté permanentemente actualizado (variación en normas de cotización, actualización aplicaciones, modificaciones, incidencias, errores o problemas en la cotización).
- Elaboración de informes varios:
 - reclamaciones de deudas por la TGSS
 - errores de cotización

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- variaciones de datos
- solicitud condonación recargo

GESTIÓN DE COSTES Y PRESUPUESTO

- Confección de costes anuales de todo el personal al servicio del Ayuntamiento, distinguiendo entre personal funcionario, laboral, eventual y Corporación en régimen de dedicación exclusiva, así como por funcionales, incluyendo tanto las retribuciones como los costes de seguridad social.
- Calculo individualizado de costes de personal a solicitud de diversos Departamentos y/o fines (para contratar personal, para justificar subvenciones, para incluir en memorias...).

En materia de salud y seguridad laboral este departamento también es el encargado de su gestión y el encargado de las relaciones con los distintos entes que forman parte en este ámbito, y de las empresas y subcontratas del Ayuntamiento, a continuación detallamos las distintas funciones que realiza el departamento de RRHH:

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- Comité de Seguridad y salud laboral (Secretaría)
- Relación con la Mutua
- Relación con la Inspección de Trabajo/Gabinete de Seguridad e Higiene
- Asesoramiento jurídico
- Seguimiento y coordinación para el cumplimiento de planes de prevención e inspecciones anuales, vigilancia actividades periódicas.
 - Resto de áreas
 - Brigada
 - Empresas Privadas (Señalización, Obras, extintores)
- Organización de reconocimientos Médicos, Vigilancia de la Salud (Comisión)
 - Reconocimientos anuales e iniciales
 - Vacunaciones

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- 2ª Actividad
- Establecimiento de Planes de formación: (Coordinación Comité y responsables del área)
 - Inicial: Charlas
 - Periódico: Cursos (Plan Continuo), Guías Personales
 - Divulgativos: Elaboración manuales, Carteles divulgativos, fichas individuales
 - Campañas población (escolares, amas de casa)
- Propuestas de Invalidez
- Absentismo
 - Redacción, control y archivo accidentes de trabajo
 - Estudios y estadísticas
- Campañas (coordinación, seguimiento y control)
 - Formación: inicial, periódica
 - Información: inicial, periódica
- Control del cumplimiento medidas obligatorias
 - Discapacitados
 - Embarazadas
- Maquinaria
- Control Horario de Delegados de Prevención

EMPRESAS CONTRATADAS Y SUBCONTRATADAS

- Coordinación periódica con empresas Subcontratadas y con sus responsables para cumplimiento de planes de prevención y resto de normativa.
- Vigilancia periódica de cumplimiento de normativa.
- Supervisión periódica y archivo documentación justificativa empresas.

ASESORAMIENTO JURÍDICO

En las siguientes ramas del derecho:

- Derecho del Trabajo
 - Derecho de la Seguridad Social
 - Derecho Sindical
 - Derecho Administrativo
 - Derecho de Seguridad y Salud Laboral
 - Derecho tributario
 - Estadísticas
-
- Contestación y/o colaboración:
 - Contenciosos
 - Reclamaciones previas
 - Peticiones de informes a otros estamentos:
 - IVASP (Instituto Valenciano de Seguridad Pública)
 - Conselleria
 - Contestaciones jurídicas:
 - Inspección de trabajo
 - Síndic de Greuges
 - Tesorería de la Seguridad Social (requerimientos, devoluciones, reclamaciones etc.)
 - Ministerio de Hacienda
 - Sindicatos
 - Particulares
 - Estudios económicos y jurídicos: baremos, mesas de empleo, etc.
 - Estudio, modificación y publicación de Convenios colectivos.

RELACIONES LABORALES

RELACIONES CON SINDICATOS:

- Mesa de negociación de laborales, Secretaría de la misma
- Mesa de negociación funcionarial, Secretaría de la misma
- Comisión Paritaria: periodicidad mensual, Secretaría de la misma, preparación y contestación de los temas.
- Calendario laboral
- Mesa de Catalogación de puestos

RELACIONES CON EMPLEADOS:

Varias de estas funciones siguen las pautas reguladas del acuerdo de funcionarios publicado en el BOP¹⁷ en el año 2010. Trata sobre las condiciones de trabajo de los funcionarios.

- Esta publicación la podremos observar en su extensión en el Anexo 2. Reseña de artículos de interés, del **Anuncio del Ayuntamiento de Quart de Poblet sobre aprobación de las normas reguladoras de las condiciones de trabajo de los funcionarios/as a su servicio. Boletín oficial de la Provincia de Valencia, de 1 de Mayo 2010.**

- Control horario
- Permisos/licencias
- Control de horas sindicales
- Expedientes de jubilación
- Expedientes de Invalidez
- Control y seguimiento del Seguro
- Excedencias
- Traslados, traslados de expedientes; petición de otros organismos

¹⁷ Boletín Oficial de la Provincia

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Concesión de Trienios
 - Ayudas sociales (decretos, traslados e información)
 - Ropa de trabajo
 - Kilometraje
 - Planes de Vacaciones
 - Archivo y registro
 - Atención al público
-
- Media de decretos anuales: 200
 - Media de atención al público; peticiones, consultas etc.: 4800 anuales.
 - Permisos y licencias año 2012: 487
 - Certificados empresa 2012: 95

FORMACIÓN

- Coordinación formación (Comisión de formación).
- Petición de Ayudas/subvenciones para cursos.
- Comisión de formación mancomunada (Aytos. Xirivella, Alaquás, Aldaia y Mancomunitat).
- Gestión y control formación con entidades públicas: (Ayudas y preparación Cursos).
 - Diputación
 - Generalitat
 - FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias).
- Control número de horas de cursos.
- Gestión y control Prácticas alternancia y universitarias.
 - Universidad Literaria
 - Universidad Politécnica
 - Otras universidades
 - Institutos
- Estudio convenios, resolución conflictos de peticiones.

CONTRATACIÓN Y ACCESO

También se encargan de la contratación de personal y el acceso al Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Su objetivo principal es el reclutamiento, selección, cobertura de puestos de trabajo y acogida del personal que presta servicios en la Entidad (oferta de empleo público, bases, pruebas de selección, contratación, etc.)

Posteriormente a la elaboración de Ofertas de Empleo Público proceden a generar una Bolsa de Trabajo en la cual están inscritos todos los aspirantes a los diversos puestos de trabajo del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2.2.3.2 Procesos regulados en materia de Personal

HISTÓRICO DE PROCESOS DE INTERÉS EN MATERIA DE PERSONAL

Primera Catalogación y valoración de puestos del Ayuntamiento 1999.

- Revisada y aprobada por el Pleno de 20-12-2004
- Revisada y aprobada por el Pleno de 29/12/09.

Funcionarización: del personal fijo y regularización de contratos irregulares 2002.

Procesos de nómina: Desde 1999 conexión al sistema RED de la Seguridad Social. Unificación de los conceptos retributivos de laborales y funcionarios, implantación de único modelo de nómina para todo el colectivo y de carácter confidencial. Asunción de la nueva normativa tributaria del IRPF: la empresa asume las regularizaciones. Los certificados de Hacienda se emiten en enero y febrero. Reconocimiento de oficio de Trienios mediante decreto anual...

Formación: Incorporación de los empleados a cursos de Diputación, Conselleria y FEMP y centrales sindicales más representativas.

Reglamento de Segunda actividad de la policía local: aprobado en Pleno de 29/01/02 y publicado en BOP de 30-05-2002 y su modificación en BOP de 06/02/2008.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Reglamento Regulator de Provisión de Puestos de Trabajo: (de carácter fijo).

Introducción de la Mejora de Empleo en 2004 en la política de personal por unanimidad con las centrales sindicales.

Reglamento Regulator de Bolsas de Trabajo para Personal Temporal. Aprobado por el Pleno el 27/07/2004.

Decreto 1066/2005, de 11 de mayo, regulador de las percepciones durante la situación de Incapacidad Transitoria de los funcionarios y funcionarias del Ayuntamiento.

Decreto 58/2010, de 12 de enero, por el que se resuelve deducir, de forma proporcional, durante el periodo de I.T. los conceptos de productividad.

Reglamento Regulator de la Concesión de Ropa de Trabajo, aprobado por el Pleno el 30/05/06.

Ordenanza Regulatora de Tasas por Derechos de Examen: aprobada por el Pleno el 07/06/06 y publicada en el BOP de 22/06/06.

Introducción de políticas de género e igualdad en la política de personal: desde el año 2006 se incluye temario de igualdad en los procesos selectivos, cláusula de infra representación en caso de empate, se persigue la paridad de sexos en los tribunales de selección, se valora la formación de género en los concursos de selección, se ha creado la comisión de igualdad de la que este departamento forma parte y en 2011 se aprueba el plan de igualdad en el ayuntamiento de Quart de Poblet.

Política de difusión de información: Desde 2008 introducción progresiva en la Intranet Municipal, a disposición de los empleados/as, de toda la información de relevancia relativa al área.

RELACIONES SINDICALES

Convenios y Acuerdos y aprobados con los empleados del Ayuntamiento:

Personal laboral

- **Normas Regulatoras de las Relaciones Entre el Ayto. y el Personal Laboral Fijo. 1989 – 1990.**
- **Convenio Laborales 1996-98:** (incorporación del personal al convenio y equiparación retributiva con los laborales fijos).

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- **Convenio Laborales 2001-2003** (modificado y actualizado en 2010, unificando permisos y licencias con funcionarios), aprobado en Pleno de 29/12/09 y publicado en BOP de 09/03/2010.

Personal Funcionario

- **Normas Regulatoras de las Relaciones Entre el Ayto. y el Personal de Carrera. 1988 – 1990.**
- **Acuerdo Funcionarios 1996-98.**
- **Acuerdo Funcionarios 2005-2007.**
- **Acuerdo Funcionarios 2010-2011** (aprobado por el Pleno el 29/12/09 y publicado en BOP de 01/05/2010).

Elecciones sindicales para Junta de Personal y Comité de Empresa: 2003, 2007 y 2011.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES / SEGURIDAD EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES

- **Inicio de actividad preventiva:** En 1995 creación del Comité de Seguridad, inicio de formación de la plantilla, información, adaptación de instalaciones, control de empresas contratadas, puesta en marcha de planes de emergencia...
- **Reglamento Interno del Comité de Seguridad y Salud Laboral,** aprobado por unanimidad de los sindicatos y del Pleno. (Pleno 25/01/2005).
- **Manual de seguridad para empresas contratistas.**
- **Aprobación de la Relación de Puestos de Bajo Riesgo para Empleadas Embarazadas en RPT 2007,** publicada en BOP del 13/01/2007.
- **Incorporación de la Policía Local al área de Prevención de Riesgos Laborales:** Decreto de Alcaldía 2520/2007, de 12 de noviembre.
- **Creación de la Comisión de Seguridad en Edificios Públicos:** Decreto de Alcaldía 131/2008, de 15 de enero.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- **Normas de Seguridad en Instalaciones Municipales para Asociaciones**, aprobado por el Pleno de 19/06/2008.
- **Organigrama Preventivo del Ayuntamiento**: aprobado por el Pleno el 19/06/08.
- **Protocolo de Actuación Ante Urgencias Sanitarias en Dependencias Municipales**: aprobado por Decreto de Alcaldía 1619/2010, de 29 de junio.
- **Plan Territorial Municipal (PTM) de Emergencias de Quart de Poblet**: aprobado por el Pleno el 23/02/2011.

OTROS PROCESOS REGULADOS, DE INTERÉS EN TEMAS RELACIONADOS CON PERSONAL:

- **Directrices para las “Penas de Trabajo en Beneficio de la Comunidad”**: aprobadas por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento 13 - 12 – 2005.

Cabe destacar que a nivel externo del departamento de RRHH e incluso del propio Ayuntamiento de Quart de Poblet, ha habido publicaciones basadas en el propio departamento; así como también una publicación propia sobre protocolos.

A continuación enumeramos dichos acontecimientos:

- **Publicación por la Diputación de Valencia, años 2002 y 2003 en la Guía “Temas Municipales”**, de dos capítulos de soluciones a la práctica cotidiana de las áreas de Personal y Recursos Humanos en base al modelo desarrollado en el Ayuntamiento de Quart de Poblet.
- En 2005 se publicó por la prestigiosa Editorial Aranzadi, para toda España, la **“Guía Práctica para la Prevención de Riesgos Laborales en la Administración Local”**. Basada en el modelo implantado en el Ayuntamiento de Quart de Poblet; obra coordinada por su técnico.
- En 2008 se ha publicado por la Editorial Tirant Lo Blanch el libro, de difusión nacional, **“Protocolos de gestión de personal en la administración local”**, primer libro íntegramente desarrollado por la totalidad de los integrantes de un área de personal.
- La gestión de personal de este Ayuntamiento ha sido expuesta en la Diputación de Valencia, Palacio de Congresos, Feria Nacional Laboralia,

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Congreso de la Región de Murcia y Jornadas Técnicas de Barcelona, entre otros eventos.

- En 2009 la editorial La Ley publica: **“Estudios de Modernización en la Administración Local”**, donde el capítulo relativo a la Gestión Preventiva, está basado en este Ayuntamiento.

2.2.3.3. Software utilizado y contratos externos del departamento de Personal y RRHH

SOFTWARE ESPECÍFICO DEL DEPARTAMENTO DE USO HABITUAL

- **Wintask Nóminas**
- **Wintask Gestión de Personal** (no se ha renovado el mantenimiento por asumir el programa de control horario gran parte de su gestión)
- **MHP, Control de presencia:** comenzó con terminales de registro de entrada y salida con tarjeta electrónica y actualmente se realiza mediante huella digital, disponiendo de aplicación en web para la solicitud on-line de permisos y licencias.
- **Winsuite** (Sistema RED): Tesorería General de la Seguridad Social.
- **Programa Delta** (Ministerio de Trabajo) Web
- **Base de datos de empresas contratadas:** programa ACCES propio
- **Diputación Provincial de Valencia:** validación de cursos de formación continua.
- **Contrat@** (Ministerio de Trabajo): comunicación de todos los contratos y copias básicas vía web.
- **Certificad@s** (Ministerio de Trabajo): comunicación vía web de los certificados de empresa a la finalización de los contratos.
- **Microsoft office:** Word, access, excel.
- **Base jurídica el Derecho.**

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

FIRMAS DIGITALES PROPIAS DEL DEPARTAMENTO

- Programa winsuite
- Programa Delta
- Programa del BOP
- Programa del DOGV
- Contrat@ y Certificad@s con clave de usuario.

CONTRATOS DEL DEPARTAMENTO DE RRHH

WURTH S.L.

- Mantenimiento del programa de nómina.
- Mantenimiento del programa de gestión.
- Contratado 01/01/11 por 3 años prorrogable hasta 6, **máximo 31/12/16**
- **Vencimiento 31/12/2013.**

UMIVALE

- Servicio de Prevención. (contratado el 01/07/10 por 3 años prorrogable hasta seis, **máximo 30/06/16**)
- **Vencimiento el 30/06/2013.**

SERMESA

- Servicio de Vigilancia a la Salud. (contratado 01/09/09 por 4 años prorrogable hasta 6, **máximo 31/08/15**)
- **Vencimiento 31/08/2013**

SEGUROS LA ESTRELLA / AON GIL Y CARVAJAL

- Contrato de Seguro de Vida e Invalidez (contratado 01/07/08 por 2 años prorrogable hasta cuatro, **máximo 30/06/2012**)
- **Vencimiento el 30/06/2013.**

MHP SISTEMAS DE CONTROL

- Cuota anual mantenimiento sistema control. Vencimiento el 31/12/2011.
Hay que pedir consignación anual

OTROS GASTOS DEL DEPARTAMENTO

- NOMINILLAS
- EXTINTORES LEYMO
Pedir consignación anual +/- 10.500

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2.2.4. Organización y funcionamiento interno del departamento

El Ayuntamiento de Quart de Poblet, como su propio nombre indica, es el Ayuntamiento de dicho pueblo y por tanto se encarga de la autonomía y gestión de todo lo relacionado con política y administración que la Comunidad Valenciana le delega en el ámbito de sus competencias.

Este Ayuntamiento está dividido por modalidad de funcionarios, los que a su vez se dividen en la escala perteneciente; a continuación disponemos de una tabla que explica los puestos de trabajo que se dispone y el número de plazas ocupadas en la actualidad:

PLANTILLA DEL AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET 2013

Tabla 2.1: *Plantilla del Ayuntamiento de Quart de Poblet actualizada a fecha 2012-2013. Elaboración Propia. Fuente: Departamento RRHH.*

División en Administración General y Administración especial; subescalas del funcionariado propio y temporal	
FUNCIONARIOS CUERPOS NACIONALES:	Nº Plazas
<i>Subescala Secretaría</i> Categoría Superior	1
<i>Subescala Intervención-Tesorería</i>	
Intervención Categoría Superior	1
Tesorería Categoría Superior	1
Total	3
FUNCIONARIOS PROPIOS	
ESCALA ADMÓN. GENERAL:	
<i>Subescala De Gestión:</i>	
Técnico Medio de Administración General	2
<i>Subescala Administrativa</i>	
Administrativos	11
Coordinador del servicio de atención al ciudadano	1
Inspector de Rentas	1
<i>Subescala Auxiliar</i> Auxiliares Administrativos	36
<i>Subescala Subalterna</i> Ordenanzas	5
Conserjes: 2 Cultura, 4 Colegios y 5 Deportes=	11
Total	67
ESCALA ADMON. ESPECIAL	
<i>Subescala Técnica</i>	
Clase Técnico Superior:	

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Arquitecto	2
T. Medio Ambiente	1
Ingeniero	1
Bibliotecario	1
Médico	2
Psicólogo Clínico	1
Gerente de Cultura	1
Psicólogo	3
Jefe área Sostenibilidad, Urbanismo, Medio Ambiente y Vías Públicas	1
Clase Técnico Medio Arquitecto Técnico	2
Ingeniero Técnico	1
Técnico Lingüístico	1
Técnico Sociocultural	1
Técnico Polivalente	1
Director de Recursos Humanos	1
Trabajador Social	3
Director Deportes	1
Logopeda	1
Agente de Desarrollo Local	1
T.M Servicios Sociales	2
Informático	1
<i>Clase Auxiliares</i>	
Delineante	2
Técnico Auxiliar Biblioteca y Archivo	2
Inspectores de Consumo	1
<i>Subescala Servicios Especiales</i>	
Clase Policía Local:	
Intendente Principal	1
Intendente	1
Inspector	2
Oficial	7
Agente	41
Total	
Plazas cometidos especiales	
Técnico Auxiliar de Instalaciones Culturales	1
Total en Administración especial	87
Personal de Oficios:	
Coordinador/Encargado vías públicas	1
Oficial Jardinero	3
Oficial Fontanero	3
Oficial Conductor	2
Oficial de Obras	2
Oficial Cerrajero	1
Oficial Carpintero	1
Oficial pintor	1
Oficial Electricista	2

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Operario	8
Total	24
FUNCIONARIOS EVENTUALES	
Puesto de confianza equiparado a	
Gestor Administrativo Polivalente (Alcaldía)	1
Asesores Grupos Políticos equiparados a Gestor Administrativo Polivalente	
	4
Coordinador Gabinete Prensa	1
Auxiliar administrativo (PP)	1
Total	7
Total empleados	229

Para un control organizativo más eficiente, el Ayuntamiento está dividido por áreas de trabajo, por departamentos.

Nos vamos a centrar en el departamento de Recursos Humanos que es el objeto de estudio. Para verlo más claro vamos a detallar su personal en un organigrama.

El Organigrama en general es la representación gráfica de la estructura organizativa. Es la representación gráfica de la realidad de la organización el modelo gráfico que refleja especialmente: la jerarquía y sus distintos niveles, el ángulo o campo de control, la división del trabajo y las relaciones verticales y horizontales. El organigrama representará gráficamente las relaciones entre las distintas unidades que forman parte de la estructura y sus relaciones y/o dependencias jerárquicas y permite obtener una idea homogénea de una organización.

El Organigrama permite que los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ellas conozcan, a nivel global, su perfil y características generales, sin embargo hay que indicar que el organigrama no es más que una aproximación a la realidad de la organización porque muestra solo las relaciones formales de autoridad, dejando por fuera muchas relaciones informales significativas que serán vitales para conocer en profundidad el funcionamiento de la organización.

Los organigramas facilitaran el análisis global y el conocimiento de la estructura general y las relaciones de trabajo en la organización de forma sencilla y mejor de lo que se obtendría por medio de una larga descripción, no obstante y para un mejor conocimiento del funcionamiento de las organizaciones, públicas y privadas, se hace necesario estudiar, en las empresas privadas, sus manuales de funciones e incluso la delegación de facultades que en algunos casos suelen conceder a través de escrituras ante notario y los Reglamentos orgánicos en las organizaciones públicas.

Epígrafe realizado a través de varias páginas de internet buscando definiciones de organigramas, entre ellas wikipedia (Consultas 20-21 Octubre 2013)

<http://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>

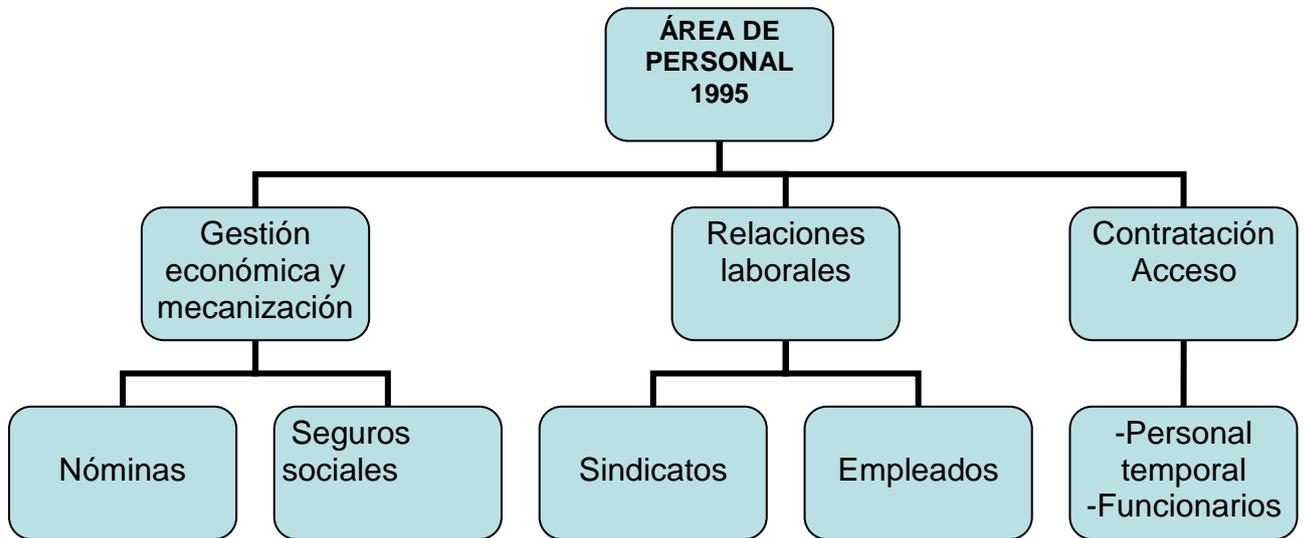
Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

El departamento de personal al servicio de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet ha sufrido una metamorfosis gigantesca en los últimos diez años.

Para una explicación más clara procedemos a realizar un diagrama de funciones en el que consta el organigrama del departamento de RRHH y a su vez las funciones que realizaban en 1995 y el cambio experimentado con el paso del tiempo mostrando también el de 2013.

Organigrama/Diagrama en 1995

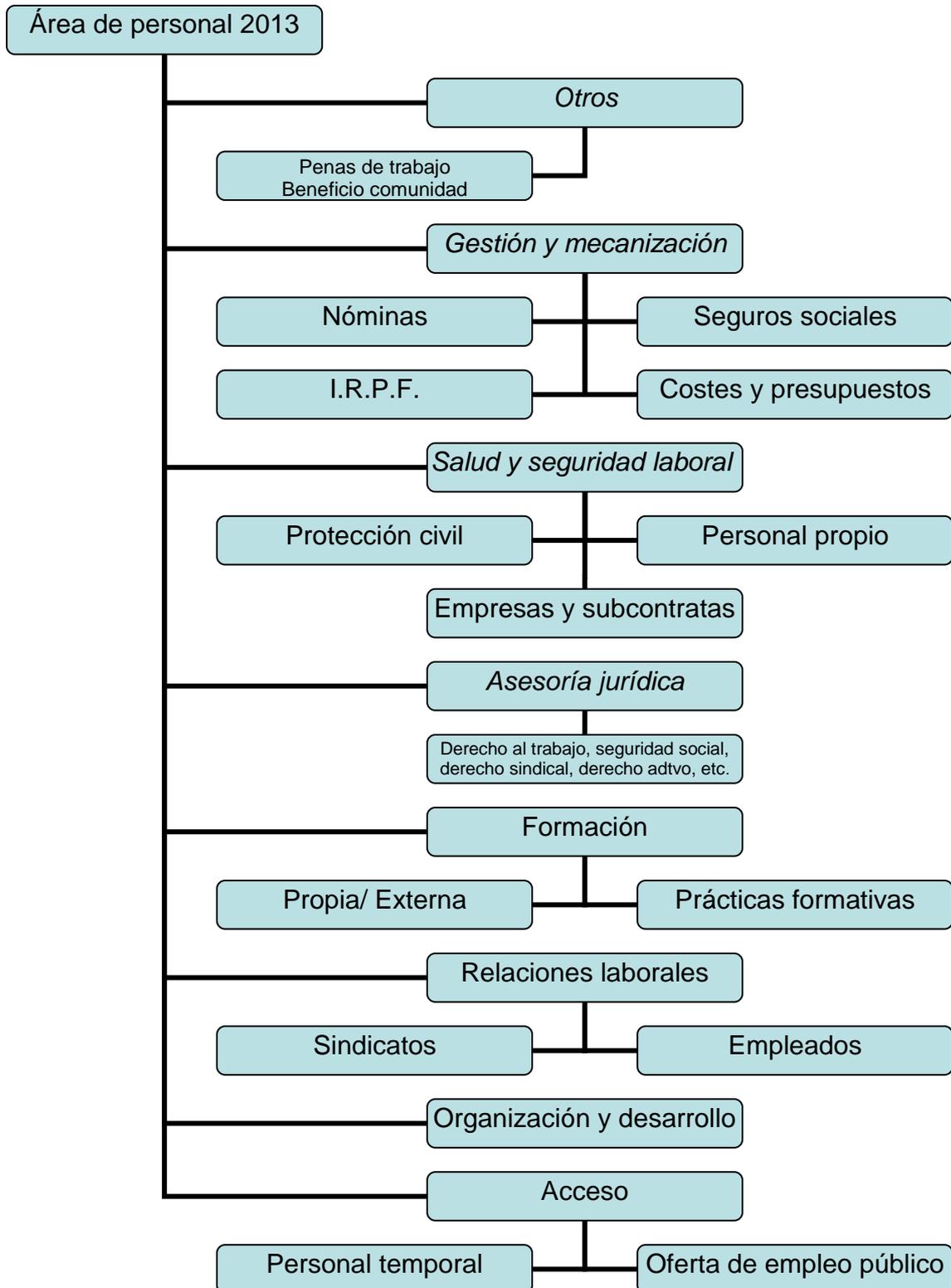
Figura 2.0. 1: *Diagrama de funciones, actividades y tareas del año 1995 del departamento de RRHH. Elaboración propia. Fuente: Departamento de RRHH 2013*



Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Organigrama/ Diagrama en 2013

Figura 2.0. 2: Diagrama de funciones, actividades y tareas del departamento de RRHH a fecha 2013. Elaboración propia. Fuente: Departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.



Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Como podemos comprobar al observar los dos diagramas, las competencias que les han sido adjudicadas al departamento de RRHH han sido dobladas. Continúan con la gestión económica y mecanización en cuanto a nóminas y seguros sociales, con la contratación y acceso al Ayuntamiento y con las relaciones laborales tanto con empleados como con sindicatos. Pero con el paso del tiempo han incrementado a más del doble sus competencias, a las citadas anteriormente, las cuales continúan presentes en la actualidad, también hay que añadir las nuevas competencias que enumeramos a continuación y que observamos en el organigrama: Seguridad y salud laboral, asesoría jurídica, formación, organización y desarrollo, y otros como las penas de trabajo y beneficios de la comunidad.

El departamento de Recursos Humanos es un área que se encarga de muchas de las funciones internas del Ayuntamiento, como hemos citado anteriormente, pero en número de empleados se puede considerar bastante pequeño ya que tan solo lo forman: un director de RRHH, tres auxiliares, y un agente en segunda actividad.

Este departamento utiliza el método de rotación de funciones para el desarrollo de sus tareas, de este modo cualquier funcionario administrativo de los tres que forman parte del departamento, puede ejercer las competencias de cualquiera de los demás compañeros de la misma forma que si fuese su propia especialidad.

Todas las subáreas que forman parte de este departamento pasan primeramente por el jefe del departamento, que en este caso está titulado en Recursos Humanos.

Posteriormente, cada administrativo procede a ejercer su trabajo desempeñando las funciones adjudicadas en cada subárea.

Funciones y tareas de cada administrativo

- 1) Uno de los tres administrativos se encarga de la gestión económica y mecanización, que consiste en la confección de nóminas del personal de todo el Ayuntamiento y todo lo relacionado con la parte retributiva del mismo.
- 2) Otro de los administrativos se encarga de la subárea de relaciones laborales. Su tarea es la coordinación de los servicios municipales, al objeto de conseguir una adecuada política de personal descentralizada, acorde a sus objetivos, proponiendo en caso necesario medidas sancionadoras o disciplinarias.

Así como del mantenimiento de unas adecuadas relaciones con los mandos y personal en general, que permita la satisfacción de sus necesidades y una adecuada difusión de los acuerdos y medidas adoptadas tanto en empleados como con sindicatos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- 3) El último de los administrativos tiene como función la subárea de formación y acceso.

Se encarga del reclutamiento, selección, cobertura de puestos de trabajo y acogida del personal que presta servicios en la Entidad (oferta de empleo público, bases, pruebas de selección, contratación, etc.)

- 4) En el año 2007 se destinó un policía de segunda actividad a este departamento.

Este policía lleva la subárea de seguridad y salud laboral, es el único de los componentes de este departamento que no hace rotación de funciones ya que es un puesto especial.

Este policía que a efectos de departamento hace labores de un auxiliar administrativo, tiene como función la implantación de medidas preventivas contempladas en la normativa junto con la Mutua y el servicio de prevención ajeno.

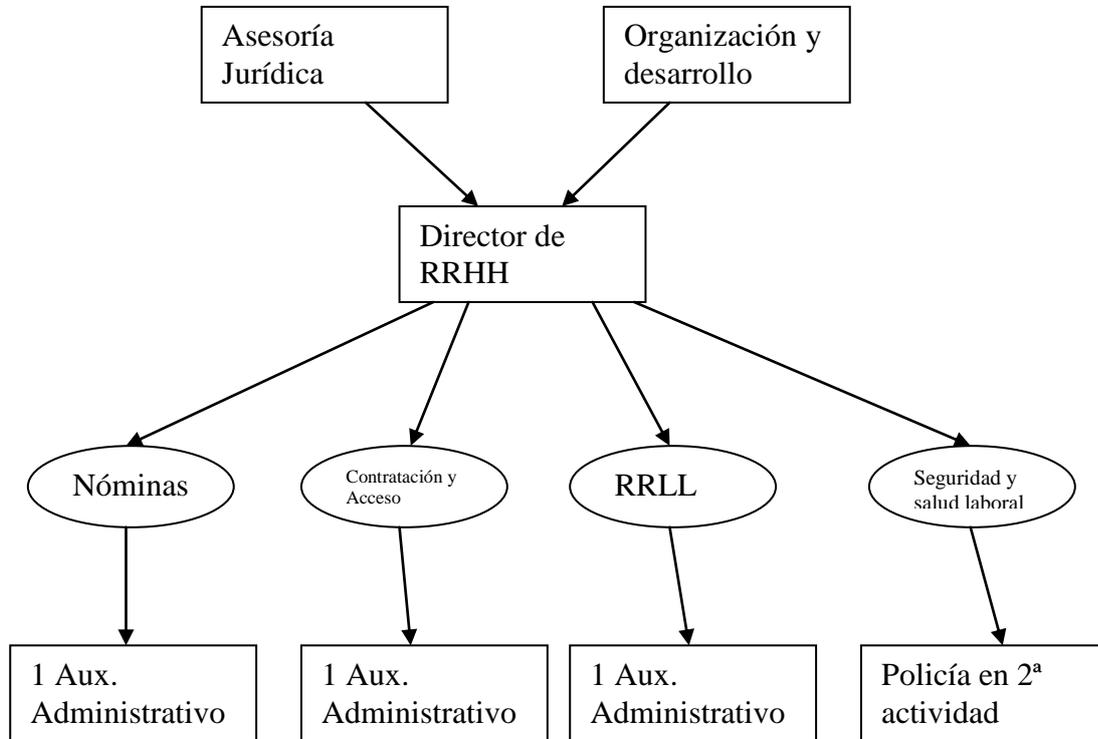
- 5) El director del departamento de RRHH, aparte de supervisar todos los procedimientos que tiene delegados en sus administrativos, tiene dos subáreas a su cargo, asesoría jurídica y organización, desarrollo y valoración de puestos.

Al utilizar el método de rotación de funciones pensamos que este diagrama de funciones, actividades y tareas es meramente explicativo, ya que cada cierto periodo de tiempo cada administrativo de este departamento cambia su función por otra, y su función es ocupada por cualquier otro administrativo. De esta forma los tres administrativos y el policía de segunda actividad están capacitados para desempeñar cualquier función.

A continuación, para que quede de forma más clara la organización del departamento y sus subáreas de servicio, hemos elaborado un organigrama en el que se distingue cada puesto de trabajo y la subárea de la que se encargan.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Figura 2.0. 3: Diagrama de asignación de funciones y actividades de los cinco componentes del departamento de RRHH. Elaboración Propia. Fuente: Departamento RRHH



2.2.5. Situación actual (Análisis DAFO)

Para analizar la situación actual del departamento de Recursos Humanos vamos a realizar un pequeño análisis DAFO¹⁸ en el que observaremos las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de este departamento, ante el Diseño de una Carta de Servicios.

Comenzando por sus fortalezas, comentar que el mismo cuenta con un documento similar, o al menos cercano a lo que sería una carta de servicios, en la cual están especificados los servicios que se prestan y qué empleado o empleada públicos los tiene asignados. Fue realizado al comienzo de la creación del departamento, de eso hace ya muchos años, y con la evolución del departamento, tanto en personal como en subáreas y funciones, quedó obsoleta al poco tiempo.

¹⁸ Tipo de análisis en el que se observan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades del objeto a análisis. Fuente: Wikipedia es.wikipedia.org/wiki/Análisis_DAFO

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Podríamos denominar como debilidad no tener una Carta de Servicios a la altura del departamento, y como oportunidad, poder realizarla.

Otra de las fortalezas del departamento en comparación a otras entidades locales de la provincia y de la propia comunidad.

Han creado un amplio abanico de lo que podrían ser considerados como procedimientos de trabajo, adaptándolos a su propia idiosincrasia y denominándolos protocolos. Cabe mencionar como hecho muy destacado, que de este trabajo incluso surgió una publicación de ámbito nacional denominada "Protocolo de gestión de personal en la administración local" Ed. Tirant lo Blanch 2008. Este manual fue redactado por los integrantes de este departamento; Ignacio Rosat Aced, Dolores Aguas Sanmartín, Josefa García Iranzo, Inmaculada Montilla Lurbe y Yolanda Picazo Oñate.

En este sentido, vemos una gran capacidad del departamento en la creación de protocolos y procedimientos de trabajo tratando de estandarizar su gestión diaria.

Posibles mejoras

Partiendo del trabajo realizado, sería conveniente pulir dicho documento, actualizarlo y completarlo, o simplemente realizar uno nuevo con los parámetros propios de una carta de servicios, como son las funciones que lleva a cabo el departamento y donde se compromete a dar respuesta a cada uno de los servicios, también se entiende que podría mejorarse la presentación de la carta, tanto en dossier como en tríptico, así como su difusión la cual aparte de colgarla en la intranet municipal debería entregarse personificada a cada empleado, e incluirse en el dossier de bienvenida para las nuevas incorporaciones.

Sin nada que objetar al trabajo realizado, cabría ampliar el campo de los procedimientos a algunas especialidades que no se han abordado, así como la actualización de los mismos pues alguno de los cuales y por la evolución de la propia normativa, y aunque siguen siendo de utilidad han podido quedar obsoletos. En el mismo orden de cosas, también se ha procurado por parte del departamento tratar de reglamentar los mayores aspectos posibles con el fin de agilizar el trabajo diario, evitar vacíos que puedan generar malestares o errores.

Se propondría la implantación de nuevos reglamentos sobre aspectos no abordados. Ejemplos podrían ser: un reglamento para la gestión de permisos y licencias, dado que el mismo no existe y es una temática cuyos vacíos como hemos comentado, generan malestar tanto en empleados como en técnicos responsables de jefes y servicios. Un manual de estas características ayudaría a aplicar en sus aspectos procedimentales los permisos y licencias, sin tocar el contenido de los mismos, dado que por otra parte y según la legislación funcional ello no es posible.

Otro posible reglamento que se propone es el de regulación de las bases de la oferta de empleo público. Con el citado documento también se evitarían vacíos

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

o dudas en el acceso al empleo público lo que redundaría en una mayor agilidad y disminución de las reclamaciones.

La inexistencia de los citados manuales son claramente una debilidad que repercute tanto en el funcionamiento del departamento como en el resto de la organización y su confección o realización en el presente son una clara oportunidad, pues normalmente las épocas de crisis llevan emparejada una disminución de trabajo, como es en el caso del departamento en lo relativo a ofertas de empleo público y contratación; lo que permite una mayor disponibilidad de tiempo para poder emplearlo en desarrollo de trabajos que el día a día no te suele permitir.

Estudiando las posibles debilidades y amenazas del departamento, vemos en primer lugar como una clara debilidad lo que a nuestro juicio es una carencia de unas adecuadas herramientas informáticas de gestión. Si bien es cierto que el departamento cuenta con determinado software de interés, como es el programa de confección de nóminas, o la posibilidad de acceder a bases jurídicas, legislación y jurisprudencia como la de EL DERECHO, es cierto que no se cuenta con un buen programa de gestión de recursos humanos que englobe todas las áreas inherentes a dicha área del conocimiento y que en un ayuntamiento serían gestión de plantilla y relación de puestos de trabajo, gestión de formación, permisos y licencias, prevención de riesgos, etc.

En ese sentido, existe una buena predisposición por parte del departamento de buscar soluciones alternativas, pues parte de estas materias son gestionadas a través de herramientas de ofimática como Excel o Access, existiendo también para la gestión de permisos un programa que aglutina tanto el control horario como la gestión de licencias y permisos.

Como propuesta de mejora a lo que entendemos que es una debilidad, observamos que se deberían efectuar los estudios oportunos y unas previsiones presupuestarias serias para que cuando fuera posible se adquiriera alguno de los programas de gestión existentes en el mercado adaptados a la AP, que al gestionar desde un único software todos los temas inherentes a personal, optimiza de forma manifiesta los recursos de tiempo y los medios humanos; obteniendo por otro lado una serie de documentos que en la actualidad son muy difíciles como podrían ser: estadísticas o informes puntuales sobre materias concretas. Habiendo consultado algunos de estos programas, propuestas de compra por estar especializados en la AP, podrían ser los del Grupo Castilla, o los de la empresa Savia.

Poco que añadir sobre las amenazas que afectan al departamento. Bien es cierto, que con la crisis económica se ha producido una aparente devaluación de lo que es la función pública, tanto en perspectivas de carrera como en disminución de retribuciones de los empleados públicos, hecho que no parece haber afectado al departamento objeto del estudio.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

No obstante, entendemos que tanto para el propio departamento como para toda la organización del ayuntamiento, y para evitar una pérdida de profesionalización y un estancamiento de sus servicios sería muy conveniente establecer una serie de medidas clave como la implantación de la evaluación del desempeño, sería esencial asimismo y con independencia de la formación que recibe el funcionariado en entidades externas como la Diputación, el potenciar una formación interna y continua de calidad que abordara aspectos como pueden ser directrices prácticas sobre el funcionamiento administrativo de la entidad, la potenciación de la administración electrónica y otra serie de acciones formativas tendentes a mantener permanentemente actualizados a los empleados públicos tanto a nivel formativo como en el uso de las nuevas tecnologías.

Como podemos observar, el departamento tiene diferentes debilidades y optamos por realizar una carta de servicios, ya que observamos que por ellos mismos han realizado y tienen en proyecto realizar el resto de posibles mejoras: manuales de protocolo, y actualizar sus sistemas informáticos y todas las demás propuestas de mejora.

La carta de servicios es necesaria en este departamento porque por él pasa todo el funcionamiento interno del Ayuntamiento de Quart de Poblet, y aunque quisieron hacer hace mucho tiempo una fulleta de personal, que es una especie de Carta de Servicios, no está bien hecha y al poco tiempo quedó obsoleta.

Con esto concluye el capítulo 2, en el que se ha presentado el marco legal y organizativo, y la situación actual realizando un pequeño análisis DAFO, encontrando la problemática de no disponer de Carta de Servicios y proceder a realizarla.

A continuación pasamos al capítulo 3, en el siguiente capítulo desarrollamos la propuesta de mejora, en este caso una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Bibliografía del capítulo 2

Legislación

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.

DECRETOS

- RD 896/1991 Reglas básicas y programas mínimos en el procedimiento de selección de funcionarios en la Administración Local.
- RD. 861/1896 Régimen de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local.
- RD 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local.
- RD 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

Leyes

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Libros

- Oltra Climent, Francisco. Dirección de organizaciones (Públicas). Ed. UPV.2008.
- Rosat, Ignacio. *Guía práctica para la Prevención de Riesgos Laborales en la Administración Local*. Ed. Aranzadi 2005.
- Rosat, Ignacio; Aguas, Dolores; García, Josefa; Montilla, Inmaculada; Picazo, Yolanda. *Protocolos de gestión de personal en la Administración Local*. Ed. Tirant lo Blanch 2008.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Bases de datos legales

- Boletín oficial del Estado (en línea)
<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-7788> (Varias consultas).
- Boletín oficial de la Provincia de Valencia (en línea)
www.dipval.es (Consulta: 15 Octubre 2013)

Documentación suministrada por el Departamento de RR.HH. del Ayuntamiento.

- Documentación sobre funciones de las subáreas de servicio.
- Organigramas y plantillas
- Reglamento regulador de la relación y la provisión de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Quart de Poblet.
- Reglamento sobre el procedimiento aplicable a la selección de personal temporal y a las bolsas de trabajo.

Apuntes de las asignaturas

- (2005) *Derecho Constitucional I*, 1º GAP. Departamento de Urbanismo
- (2006-2008) *Gestión administrativa I, II y III*, 3º GAP. Departamento Organización y Empresas.
- (2006) *Información y Documentación administrativa*.2º GAP. Departamento de Documentación.
- (2009) *Dirección de organizaciones*.3º GAP. Departamento Organización y Empresas.
- (2009) *Derecho Autonómico y Local*, 3º GAP. Departamento de Urbanismo.

CAPÍTULO 3. Propuesta de mejora: Diseño de una Carta de Servicios para el departamento de Recursos Humanos.

CAPÍTULO 3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET (VALENCIA).	92
3.1. Introducción.....	92
3.2. ¿Qué es una Carta de Servicios?	92
3.2.1. Tipos de Cartas de Servicios	96
3.2.2. Contenido de las Cartas de Servicios.....	97
3.3. Fundamentación de la mejora.....	100
3.3.1. Opinión de los expertos.....	100
3.3.2. Experiencia en otras organizaciones	104
3.3.3. Las Cartas de Servicio en los Planes de Mejora.....	109
3.4. Propuesta de mejora: Carta de Servicios	111
3.4.1. Objetivos.....	111
3.4.2. Metodología específica	113
3.4.3. Aplicación de la metodología	115
3.4.4. Aplicación práctica: Carta de Servicios del departamento de RRHH.	116
3.4.5. Presupuesto.....	132
3.4.6. Viabilidad	138
3.4.7. Plan de implantación, seguimiento y evaluación	139
Bibliografía del Capítulo 3	144

CAPÍTULO 3. PROPUESTA DE MEJORA: DISEÑO DE UNA CARTA DE SERVICIOS PARA EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DEL AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET (VALENCIA).

3.1. Introducción

En este capítulo nos adentramos en la propuesta de diseño de una Carta de Servicios (CS en lo que sigue) para el departamento de Personal y Recursos Humanos del Ayuntamiento de Valencia.

Nuestro objetivo es diseñar una CS¹⁹ en el departamento de RRHH, el cual facilite, a todo el personal del Ayuntamiento de Quart de Poblet, saber de una forma rápida y eficaz cuáles son las subáreas de servicio del departamento y las funciones que realizan; así como también a quién tienen que acudir.

Como el Departamento de RR.HH. es de tipo transversal u horizontal (Ramió, 2010), la CS podríamos denominarla principalmente interna, ya que va orientada principalmente hacia los empleados del Ayuntamiento y no tanto a los ciudadanos en general. Por ello, procede marcar la diferencia desde este momento, por lo que la denominaremos CS interna (en adelante CSI).

La CSI que vamos a realizar constará de un dossier en el que se plasmará todo el trabajo que realiza el departamento pero de una forma sencilla, para que con solo un vistazo, cualquier funcionario o trabajador del Ayuntamiento de Quart de Poblet sepa a quién dirigirse y con qué finalidad.

3.2. ¿Qué es una Carta de Servicios Interna (CSI)?

Las CSI son documentos que dan a conocer las actividades y prestaciones y expresan los compromisos de calidad que la organización pública adquiere con el ciudadano/a (en este TFC, principalmente, dirigida a los empleados), documentos que formalizan lo que la ciudadanía puede esperar de los servicios públicos y aseguran la plena efectividad de sus derechos, así como la mejora de los servicios y prestaciones que reciben.

¹⁹ CS: Carta de Servicios

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Pero las CSI son algo más que simples catálogos de servicios o documentos publicitarios de los compromisos de calidad que las entidades públicas asumen con respecto a sus ciudadanos/as. El sólo hecho de que cualquier unidad administrativa se plantee la realización de las mismas es un primer paso para iniciar un proceso de mejora.

La CSI es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la Calidad: una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la gestión de las expectativas, mediante la comunicación con la ciudadanía.

En definitiva, una CSI establece:

- Un compromiso con los ciudadanos mediante el establecimiento de estándares en la prestación de los servicios.
- El inicio de un proceso de mejora que tiene una faceta interna de trabajo relacionada con los procesos inherentes al servicio en el que se realiza la carta.

Por todo ello, las Cartas de Servicios se han transformado en elementos esenciales en la calidad de las organizaciones públicas.

Se han elaborado múltiples definiciones sobre las Cartas de Servicios, de las cuales vamos a exponer a continuación las que consideramos más interesantes:

La Definición del **Ayuntamiento de Barcelona** fue elaborada dentro del Plan de Calidad del Ayuntamiento en el año 1996:

"Son vehículos de comunicación de los compromisos de calidad en el servicio que una empresa, instituto o servicio municipal toma delante del ciudadano. Para ello, se definen estándares de servicio de una manera objetiva y medible; se hace un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos y se despliegan las acciones necesarias para su logro."

La **Comunidad de Madrid** establece su definición en el Decreto 27/1997 de 6 de marzo:

"Las Cartas de Servicios son documentos escritos que tienen por objetivo informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se proveen las prestaciones y servicios públicos. Habrán de expresar:

- a) *La naturaleza, contenido, características y formas de proveer las prestaciones y los servicios.*

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- b) *La determinación de los niveles o estándares de calidad en la provisión del servicio.*
- c) *Los mecanismos de consulta a los usuarios acerca de los servicios que aquellos demanden y de sus sugerencias y opiniones para la mejora de los mismos.*
- d) *El sistema de evaluación de la calidad.”*

El **Ministerio de Administraciones Públicas**, en el Real Decreto 1259/1999 de 16 de julio, establece que:

“Las Cartas de Servicios son documentos escritos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus organismos autónomos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con estos servicios.”

“Las Cartas de Servicios son instrumentos de mejora de la calidad de los servicios públicos, en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad de cartas a los que se ajustará la prestación de los servicios, en función de los recursos disponibles.”

Otra definición importante es, la que nos da el 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 (AGE), en su artículo 8 del Real Decreto mencionado, por el cual se establece el marco general para las Cartas de Servicios son definidas como:

“son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación”.

Para el **Gobierno de la Generalitat Valenciana**, el Decreto 191/2001 describe la carta del ciudadano de la manera siguiente, en su artículo 3:

“Se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana que constituye el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos y ciudadanas deben tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat Valenciana.”

Y el Decreto 62/2010 de 16 de Abril, el cual deroga artículos del anterior Decreto, define las Cartas de Servicios en su artículo 15:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

“Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.”

- ✓ Fuente: *Elaboración y gestión de una CS*, <http://www.femp.es/files/566-980-archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20Servicios%20en%20la%20Admi%E2%80%A6.pdf>

El Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV de Enero de 2011 especifica los requisitos mínimos del contenido y del proceso de elaboración, implantación seguimiento y revisión de las Cartas de Servicio de las Unidades Pegasus de la UPV (unidades técnicas, administrativas y de gestión de la UPV participantes en el Plan Pegasus del Plan Estratégico UPV 2007/2014), y describe las Cartas de Servicios como:

“documento escrito por medio del cual las Unidades informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten.”

También define *“compromiso: obligación asumida por la Unidad y la organización en la prestación de un servicio”*.

Con este Manual y a través de las cartas de servicios, la Universidad pretende implantar un sistema de mejora continua en las unidades de apoyo, para evaluar el rendimiento y la calidad, enfocado a la satisfacción de los usuarios. Las cartas de servicios son una herramienta de comunicación de los servicios que se prestan con los compromisos asumidos, que además contribuyen a la modernización de la gestión de la UPV.

Son una herramienta de gestión que mejora las relaciones con los usuarios, acerca la UPV al usuario, informándole de los niveles de calidad prestados y haciéndole participar teniéndole en cuenta. Permite desarrollar un sistema de control y seguimiento de los procesos, mejorando de esta forma su gestión.

- ✓ Fuente: Universidad Politécnica de Valencia. *“Web Pegasus”* Valencia, 2011. <http://www.upv.es/contenidos/PEGASUS/> (Consulta 27-28 Octubre 2013)

3.2.1. Tipos de Cartas de Servicios

Cartas de Servicios Electrónicos

De acuerdo con el artículo 13 del Real Decreto 951/2005²⁰:

1. Los departamentos y organismos que cuenten con servicios electrónicos operativos publicarán, además de las mencionadas anteriormente, cartas de este tipo de servicios, en las que se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente y en las que se indicarán las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.
2. Dichas cartas se elaborarán y tramitarán de forma similar a las cartas de servicios convencionales (Artículos 10,11 y 12 del citado Real Decreto) y cómo éstas, conforme lo establecido en el artículo 6.2. del Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, han de estar disponibles en la sede electrónica de la organización y con acceso directo fácilmente identificable.

Este Real Decreto únicamente es aplicable al ámbito de la AGE, no obstante, la Comunidad Valenciana describe un procedimiento similar en el DECRETO 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. [2010/4302]. Así, cuando hace referencia a los servicios objeto de la Carta, para el caso de servicios electrónicos operativos, indica que se que incluyan las especificaciones técnicas de uso y que la difusión se realice a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet. Podemos observar el Decreto al completo en el Anexo 4.

Cartas de Servicios Interadministrativas

El 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, dedica su capítulo III al Programa de Cartas de Servicios. En su artículo 8 apartado 3, se establece la posibilidad de que puedan elaborarse cartas que tengan por objeto un servicio en cuya prestación participan distintos órganos u organismos, dependientes de la Administración General del Estado o de ésta y otras Administraciones públicas.

Las Cartas de Servicios Interadministrativas (CSI) tendrán los mismos contenidos que las cartas convencionales, referidos a información de carácter

²⁰ Real Decreto 951/2005, 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. BOE Número 211. Página 30207.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

general y legal, compromisos de calidad, medidas de subsanación e información de carácter complementario, si bien en ellas deberán quedar claramente identificados los órganos u organismos que intervienen en la prestación de los servicios declarados.

Cartas de Servicios convencionales

Las Cartas convencionales es el tipo de Carta de Servicios que vamos a realizar, por tanto en este apartado no la desarrollamos porque posteriormente la veremos tanto en contenido como en práctica.

Se desarrollará un dossier de la Carta de Servicios y un Tríptico.

3.2.2. Contenido de las Cartas de Servicios

El Decreto 62/2010 de 16 de Abril, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat, en su artículo 8 establece el contenido de las Cartas de Servicios, diciendo lo siguiente:

“Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las Consellerias en materia de gestión de calidad. Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que depende la unidad que ha sido objeto de tal actuación.”

Según el Manual de Gestión de Cartas de Servicio de la UPV, el contenido de las cartas de servicios es el siguiente:

1- Información genérica de la unidad:

- a. Fines y objetivos de la unidad: funciones principales de la unidad y qué se pretende alcanzar con el desarrollo de dichas funciones.
- b. Datos identificativos y de contacto de la unidad de gestión: dependencia orgánica y organigrama de la Unidad, directorio de personas que la componen, direcciones (postales, electrónicas y de Web), teléfonos de contacto y localización física.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- c. Relación de los principales servicios prestados por la unidad de gestión.
- d. Mecanismos de participación: los usuarios de los servicios pueden colaborar en la mejora de la Unidad haciendo uso del buzón de sugerencias, quejas y felicitaciones; respondiendo a las encuestas de satisfacción; participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad y a través de aquellos mecanismos adicionales que la Unidad establezca.
- e. Derechos que asisten a los usuarios en relación con los servicios prestados. En cuanto a las obligaciones de los usuarios, éstas se encuentran implícitas en los requisitos que se establecen, en su caso, en los canales de solicitud, así como en la normativa que sea de aplicación.
- f. Relación, si procede, de la normativa vigente (leyes, normas, reglamentos tanto internos como externos a la institución) que rigen el desarrollo de prestación del servicio al usuario.
- g. Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones.

2- Información específica de los servicios prestados

- a. Descripción del servicio.
- b. Compromisos de calidad.
- c. Horario de atención específico.

También se puede estructurar de la siguiente forma:

1.- Datos de carácter general y legal:

- Datos identificativos y fines del órgano y organismo.
- Principales servicios que presta.
- Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios/as en relación con los servicios.
- Fórmulas de colaboración o participación de los usuarios/as en la mejora de los servicios.
- Relación sucinta y actualizada de la normativa reguladora de las principales prestaciones y servicios.
- Acceso al sistema de quejas y sugerencias.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2.- Compromisos de calidad:

- Niveles o estándares de calidad que se ofrecen y en todo caso: o Plazos previstos para la tramitación de los procedimientos, así como, en su caso, para la prestación de los servicios o Mecanismos de información y comunicación disponibles, ya sea general personalizada u Horarios, lugares y canales de atención al público.
- Medidas que aseguren la igualdad de género, que faciliten al acceso al servicio y que mejoren las condiciones de la prestación.
- Sistemas normalizados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales con los que, en su caso, cuente la organización.
- Indicadores utilizados para la evaluación de la calidad y específicamente para el seguimiento de los compromisos.

3.- Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en los artículos 139 a 144 de la Ley 30/1992.

En el supuesto de que se prevean medidas de subsanación de contenido económico se tendrán en cuenta las directrices marcadas a tal efecto por los diferentes órganos de la corporación local así como otros elementos recogidos en la ley 30/1992.

4.- Datos de carácter complementario:

- Direcciones telefónicas, telemáticas y postales de todas las oficinas donde se prestan cada uno de los servicios.
- Dirección postal, telefónica y telemática de la unidad operativa responsable para todo lo relacionado con la Carta de Servicios.
- Otros datos de interés de la organización.

3.3. Fundamentación de la mejora

3.3.1. Opinión de los expertos

La ciencia de la Administración de Organizaciones no tiene una terminología generalmente aceptada. La doctrina define los conceptos de modo distinto, con diferencias que pueden ser grandes o pequeñas. La calidad no escapa a esta situación general, propia de todas las ciencias nacientes. En las referencias siguientes recogemos las definiciones más conocidas.

- 1) La primera es aquella que define la calidad como “cumplir las especificaciones”. La óptica de los que la aceptan es una óptica de oferta. Este concepto coincide con el control de calidad que muchas organizaciones han venido practicando a lo largo de los años.
- 2) La segunda es la que define la calidad como “la adecuación al uso”. Es la propuesta por J. Juran. Significa que la calidad consiste en dar al cliente lo que el cliente espera.

<http://www.google.es/search?q=j.+juran&hl=es&prmd=imvns&tbm=isch&tbo=u&source=univ&sa=X&ei=m4V4T4urCqev0QXpyciuDQ&sqj=2&ved=0CFkQsAQ&biw=1105&bih=525>

- 3) La tercera es la debida a Taguchi. Dice que “Calidad es el coste que un producto impone a la sociedad desde el momento de su concepción”. La calidad de la AP puede medirse por el número de servicios que hace bien a la primera. Cuando, por ejemplo, en una ventanilla, los trámites no se terminan porque falta algún documento, se generan dos costes: uno el del contribuyente que ha de volver y otro el vinculado al funcionario que ha de repetir una o varias de las actividades necesarias.
- 4) La cuarta es la de E.W. Deming. La calidad “es un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste, adecuado a las necesidades del mercado”.
El énfasis se pone ahora en cumplir lo que el contribuyente desea, pero teniendo en cuenta que mientras más características se exijan, mayor será el precio del producto. A la vez que toda producción, está sometida a las leyes del azar por lo que lo único que un prestador de servicios puede asegurar es que los suyos estarán dentro de los límites que aquellas permitan.
- 5) A.V. Feigenbaum partiría de las anteriores definiciones para formular el concepto de Calidad Total, a la que define como “un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la calidad de los distintos grupos de una Organización, para proporcionar productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente”. Significa que una O puede considerarse compuesta por multitud de O menores, identificables con grupos de trabajo o con unidades estratégicas de negocio (terminología más propia de grandes empresas), entre las que puede

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

suponerse hay una relación similar a la que existe entre un proveedor y un cliente. El resultado es que todo lo que se hace en la organización es la calidad. De aquí la denominación de Calidad Total o Gestión de Calidad Total.

Una distinción de gran importancia es la que distingue entre Calidad Programada, Calidad Realizada y Calidad Percibida. La primera (Calidad Programada) se refiere a la que la entidad pensó dar, la segunda (Calidad Realizada) a la que resultó una vez que el servicio se prestó o el producto se entregó, la tercera (Calidad Percibida) a la que el contribuyente esperaba. Lo ideal, como puede comprenderse, es que las tres coincidan.

Las definiciones que se citaron con anterioridad pueden relacionarse con un conjunto de etapas mediante las que la calidad se va haciendo penetrar en la organización. Cada una de ellas es más exigente que la anterior: 1) Control de la calidad, 2) Aseguramiento de la calidad, 3) Gestión de calidad total, 4) Excelencia.

El Control de Calidad se refiere a la comprobación de que el producto o servicio cumple las características que se especificaron en el diseño. Es la forma más antigua. Se corresponde con la primera definición (cumplir las especificaciones). En la AP lo más próximo son las Cartas de Servicios.

Fuente: González Rabanal, M.C (coord.), Guirola, J.M.; de Diego, P; Pinto, M; Juez, P y Muñoz Machado, Antonio. La acción y los retos del Sector Público. Una aproximación. Ed. Delta (2005) (Consulta 20-21-22-23 Octubre 2013)

Según Luis Partida Presidente de la Comisión de Modernización y Calidad y Pedro Castro Presidente de la FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias):

Las Cartas de Servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización que, desde hace más de una década, está viviendo la Administración Pública.

Hoy en día los expertos coinciden en que los principales factores de éxito en la actividad de los entes locales tienen mucho que ver con los recursos disponibles (culturales, organizativos, económicos y otros), las infraestructuras (transportes, situación geográfica), la Calidad en la prestación de los servicios (el nivel consolidado en la prestación) y el uso eficiente de los servicios básicos (agua, luz, comunicación,...), además de la adecuada gestión financiera y el correcto funcionamiento de la Administración Pública en el desarrollo de las diferentes políticas públicas: educación, sanidad, seguridad, etc.

Al analizar el actual contexto socio-económico se impone como reflexión obligada la toma de conciencia sobre los acelerados cambios, la baja previsibilidad, la diversidad de nuevas situaciones y la complejidad de problemas y necesidades interrelacionados a los que tratan de aportar solución las políticas públicas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En este escenario, a la Administración Pública se le exige cada vez más, redefinir su papel en la sociedad - poniéndose como sujeto activo del desarrollo local e incrementar su nivel de eficiencia.

Este proceso de redefinición del papel de la Administración Pública supone el análisis de los modelos organizativos y de gestión de las entidades, que pasan a ser observadas en función de su mayor o menor orientación hacia los retos que supone la globalización, a partir de la gestión de la calidad de los servicios ofrecidos.

Por otro lado, el grado de exigencia ciudadana ha aumentado considerablemente.

Esta actitud ha venido favorecida por la mayor disponibilidad de información facilitada por los medios y las nuevas tecnologías, si bien siguen existiendo problemas de opacidad y de comunicación. Ante la información, aunque sea parcial, se constata la actitud crítica y una toma continua de posiciones de la ciudadanía, que exigen a la Administración Pública mayor responsabilidad y competencia para resolver sus problemas.

La ciudadanía necesita una Administración Pública eficiente y, por tanto, prestadora de servicios de Calidad; la estructura política debe dar respuesta a los resultados obtenidos (desarrollo, empleo, calidad de vida, orden público,..); los gestores deben cumplir sus objetivos que afectan directamente a su retribución; las organizaciones sindicales deben responder a las valoraciones que hacen los trabajadores; los trabajadores contribuyen en la mejora de la organización a la que pertenecen, etc.

Frente a esta realidad la Administración Pública necesita demostrar su capacidad para afrontar y resolver los problemas que preocupan a la ciudadanía. Se demandan respuestas a los problemas cotidianos. Las transformaciones sociales, culturales y económicas necesitan flexibilidad y capacidad de adaptación para ser eficientes. En muchas ocasiones es preciso adoptar una línea de actuación innovadora, transversal e integral. La descentralización competencial hace necesario establecer cauces de comunicación y mecanismos de coordinación y corresponsabilidad, y no sólo es necesaria la cooperación sino también la adecuada integración del punto de vista de la ciudadanía.

Para poder adaptarse a esta nueva situación y dar respuesta a las exigencias de la ciudadanía, las diferentes administraciones públicas a todos los niveles (local, regional y nacional, entes de derecho público y otras organizaciones educativas y sanitarias) se han planteado y han emprendido iniciativas de modernización que alteran sustancialmente su modo de gestión tradicional.

Entre las diferentes iniciativas de modernización llevadas a cabo en la Administración Pública destacan las Cartas de Servicios, como herramienta principal para quienes emprenden la mejora de los servicios definiendo los objetivos de la organización a partir de la incorporación de las demandas y expectativas de la ciudadanía.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En este contexto de evolución de la Administración Pública, las Cartas de Servicios juegan un papel muy importante, en tanto en cuanto representan el compromiso de la calidad en la prestación de servicios al que el ente público llega con la ciudadanía.

Un compromiso es una responsabilidad y como tal no puede consistir en una relación de vagas promesas y mucho menos puede ser tratado con ligereza. Sin embargo, la experiencia nos dice que existen numerosos casos en los que las Cartas de Servicios no son mucho más que una descripción de las cosas que se hacen (catálogo de servicios), sin que exista un compromiso real ni garantías para la ciudadanía.

El enfoque que proponemos pone el centro de atención en la necesidad de integrar la Carta de Servicios como una herramienta de gestión en las organizaciones públicas, ya que, las Cartas de Servicios permiten estructurar los compromisos de la organización a corto plazo y a medio/ largo plazo.

De esta manera, los compromisos a corto plazo se actualizarían todos los años, mientras que los compromisos a largo plazo se revisarían y actualizarían cada 4-5 años, pudiendo hacerse coincidir con los objetivos del período de legislatura.

Por tanto, la Carta vendría a ser concebida como un instrumento vivo, sin correr el riesgo de convertirse en un mero trámite burocrático.

La posibilidad de integrar realmente la Carta de Servicios en la gestión de la organización, está en sintonía con el modelo de dirección de gestión por objetivos, en contraposición con la gestión por funciones, típico de un comportamiento burocrático.

Dada la importancia que el modelo de gestión por objetivos supone en la gestión de la Carta de Servicios, representamos en la siguiente tabla el esquema-base con el que puede resumir la gestión por resultados.

En resumen, entre la dirección y las unidades organizativas se establece un diálogo en el que la dirección envía a las unidades organizativas la política de gestión y las indicaciones sobre los resultados a obtener, mientras que las unidades organizativas, a su vez, transmiten a la dirección los resultados obtenidos, y cualquier tipo de información que se manifieste en la práctica, de tal manera que la propia dirección pueda tenerla presente a la hora de formular la estrategia de la organización.

En conclusión, una característica específica de la Carta de Servicios es que constituye un modelo concreto de gestión en base al modelo de Gestión por objetivos, que se puede resumir de esta manera: partiendo de una Misión (que expresa la razón de ser de una organización) y una Visión (que expresa lo que la organización desea ser en un plazo de años), las acciones de mejora propuestas deben ser el camino hacia la consecución de la propia visión para satisfacer los objetivos determinados por la dirección.

Fuente: Bárcenas Gutiérrez, Pablo (Director del Área de Modernización y Calidad de la Federación Española de Municipios y Provincias – FEMP) y Torrubiano, Juan (Socio Director del Grupo Galgano) Elaboración y gestión de una CS en la Administración Local. Enero 2011. Página 10-11. (Consultas 20-21-22-23 de Octubre 2013)

3.3.2. Experiencia en otras organizaciones

Experiencias en el ámbito internacional

Estados Unidos. “En primer lugar, las personas americanas” (*Putting the American people first*).

El objetivo primordial de la Reforma Administrativa emprendida en 1993 por el gobierno de los Estados Unidos es la mejora de la calidad en los servicios públicos.

El contenido de la Carta se recoge en seis apartados:

1. - Mayor accesibilidad (Becoming More Accesible)
- 2.- Proporcionar calidad en el servicio al cliente (Providing Quality Customer Service)
- 3.- Medir la satisfacción del cliente (Measuring Customer)
- 4.- Historia: creando un gobierno centrado en el cliente (History: Creating a Customer Focused Government)
- 5.- Información para ejecutivos sénior y nombramientos federales (Information for Senior Executives and Federal Appointees)
- 6.- Preguntas de Servicio al cliente (Customer Service Quiz)

Irlanda. Por un Gobierno Mejor. (*Delivering better goverment*).

Es un documento oficial en el que se destacan las políticas aplicadas en el desarrollo de un programa amplio de modernización de los servicios públicos. Después de la publicación de la política de actuación en “Delivering Better Goverment” fue constituido un equipo responsable de implantación que – desde el año 2000- incluye a los secretarios generales de todos los Departamentos del Gobierno.

Las áreas clave de su estructura:

- 1.- Calidad de Servicio al Cliente (Delivering a Quality Customer Service).
- 2.- Reducimos el entramado. (Reducing Red Tape)
- 3.- Delegamos Autoridad y Responsabilidades. (Delegating Authority and Accountability).

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

4.- Introducimos un Nuevo enfoque en la gestión de Recursos Humanos (Introducing a new approach in the Human Resources Management)

5.- Asegurar el Valor del dinero (Ensuring Value for Money)

6.- Soporte del cambio y la información tecnológica. (Supporting Change with Information Technology)

Canadá. Conseguir un Gobierno correcto (*Getting Government Right*).

En los principios de los años noventa, el Gobierno de Canadá encargó al Dominion Bureau of Statistics un estudio general sobre el estado económico de Canadá. Los resultados llevaron al Gobierno a decidir en 1993 una reestructuración radical de los sistemas administrativos.

Se redactó entonces, un documento que pretendía ser un informe sobre los cambios realizados, un reconocimiento del esfuerzo y de los sacrificios hechos por parte de ciudadanos y empleados, y una declaración de principios.

Getting Government Right se presenta como un trabajo de análisis radical de los servicios, que ha cambiado la naturaleza y contenido de unos y ha mejorado la eficacia de otros.

No se habla sólo de transparencia y accesibilidad, más bien se plantea la oportunidad de quitar unos tipos de servicios, de erogar otros bajo pago por parte de los ciudadanos o de dirigirse de una manera más eficaz hacia los usuarios/as que tengan derecho a los servicios gratuitos.

Bélgica. Carta de Publicación de los Servicios Públicos. (*Charte de l'utilizateaur des service publique*).

La Carta fue publicada en el año 1993 en el Moniteur Belge tras las discusiones sobre la necesidad de cambios en los servicios públicos, empujadas por eventos políticos y sociales de relevancia nacional, entre ellos, un sorprendente aumento de votos a favor de partidos extremistas en las elecciones del 1991, que fue interpretado como un signo de protesta y desconfianza en la Administración del Estado.

La publicación se abre con una introducción de la Secretaría General del Ministerio Federal de la Función Pública. Siguen 6 capítulos, el primero de los cuales es simplemente una presentación que explica las razones de la publicación e introduce los entes involucrados en los cambios.

El capítulo 2 se estructura en cuatro párrafos:

1.- Una Administración Pública mejor

2.- Diez años de modernización

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3.- Actualización de las opciones políticas

4.- La Carta Belga en el contexto internacional

El capítulo 3 “Algunos ejemplos de cambio” describe ejemplos de algunos entes que han dado soporte de la iniciativa.

El capítulo 4 “El espíritu y el texto de la Carta” recoge una comparación de la carta de Bélgica con otras cartas de Europa y describe las finalidades y características de la Carta Belga, centrándolas en los elementos constitutivos de una “prestación de calidad”. En particular es interesante, que al usuario se le reconozca un papel en el funcionamiento del sistema, siendo el responsable de mantener las actitudes más adecuadas para quien eroga el servicio lo pueda hacer en condiciones óptimas.

Noruega. “Declaración de servicios”.

El proceso de modernización del Estado en Noruega empieza hacia el fin de los años setenta cuando el rápido crecimiento económico y el desarrollo social empiezan a evidenciar carencias en la utilización de los recursos y capacidades técnicas por parte de la Administración.

La publicación se compone de cinco capítulos el primero de los cuales es una introducción en la que se define el contenido mínimo de una Service Declaration.

En el segundo capítulo Starting Up (Arrancar), describe las condiciones necesarias para redactar y aplicar las cartas.

En el tercer capítulo Planning (Planificar) se reparten las fases de organización.

El capítulo cuarto, Implementation (Implementación) es el corazón del texto y sugiere:

- Realizar matices de servicio/ usuario para identificar mejor el usuario-target, y en consecuencia, el contenido y finalidad de la Carta
- Adoptar sistemas que permitan medir la satisfacción de los usuarios/as con regularidad.
- Comunicar a los usuarios/as y explicarles la actitud y pautas que tienen que seguir para acceder a ellos.

El capítulo quinto es simplemente un resumen de los precedentes.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En el ámbito nacional

Comunidad de Castilla La Mancha. Carta de derechos del ciudadano.

La Carta de derechos del Ciudadano de Castilla La Mancha es el resultado de un proceso de concienciación de la Administración Regional, empujado desde el 1996 por el Proyecto de Real Decreto sobre Cartas de Servicios y sistemas de evaluación de la calidad en la Administración del estado.

En 1997 la Junta de Castilla La Mancha inició una consulta pública mediante encuesta telefónica y presencial a ciudadanos, en colaboración con la Unión de Consumidores, una consulta a los empleados mediante cuestionario anónimo y reuniones con grupos sociales y asociaciones de unos 40 municipios de la región.

Los resultados se debatieron en el mes de junio del 1998 en unas jornadas temáticas, tras las cuales se elaboraron todas las informaciones obtenidas en el documento mencionado.

En la Carta se reconocen 7 derechos fundamentales:

- 1.- Acceso a centros y oficinas
- 2.- Atención adecuada
- 3.- Presentación de documentos
- 4.- Exención de presentar documentos
- 5.- Reclamaciones, iniciativas y sugerencias
- 6.- Participación

Comunidad de Madrid. Decálogo de derechos.

El decálogo de derechos del Ciudadano es el punto de partida del programa de calidad en los servicios públicos. Desde el año de aprobación de la Ley 30/92 que planteaba la redacción de la carta y hacía necesaria la implantación de sistemas de control de procesos en la Administración Pública, se empezaron a recoger las informaciones necesarias para el desarrollo del sistema de Cartas de Servicios en la Comunidad de Madrid y plantear las bases del programa.

El acceso a los Decálogos se recoge en cuatro apartados:

- A.- Los derechos de los ciudadanos
- B.- Los derechos de los contribuyentes
- C.- Los derechos del opositor
- D.- Los derechos sobre la protección de datos

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Generalitat Valenciana. Carta del Ciudadano.

La Generalitat Valenciana, apostando por la transformación en la forma en la que la Administración Pública se relaciona con el ciudadano, y en la prestación de los servicios, se embarcó en el proyecto Carta del Ciudadano/ Cartas de Servicios con el objetivo de definir, difundir y servir de medio de comunicación de los compromisos de servicio que asumen los diferentes organismos y unidades de Administración de la Generalitat Valenciana para dar respuesta a las expectativas de sus ciudadanos.

La Carta del Ciudadano es para la Generalitat Valenciana un instrumento de mejora y una herramienta de difusión de la labor diaria de la Administración, y contiene el marco general de expectativas que los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ver aseguradas en sus relaciones con la Administración Valenciana.

La Generalitat Valenciana fue pionera en el desarrollo de un manual metodológico común que integra todas las fases básicas del proceso de elaboración de una Carta de Servicios, tanto a nivel conceptual como de desarrollo práctico, tratando de proporcionar una publicación instrumental. La Carta del Ciudadano –marco bajo el que se acogen en torno a unas cincuenta Cartas de Servicios- está estructurada en tres bloques de compromisos:

Un primer bloque hace referencia a cómo la Administración se debe orientar al ciudadano; el segundo bloque de compromisos busca lograr una Administración eficaz y eficiente; y el tercer bloque orienta sus compromisos hacia una Administración moderna, innovadora y exigente consigo misma.

Universidades

Las Cartas de Servicios como herramienta para establecer compromisos de calidad en los servicios universitarios. La experiencia de la Universidad Miguel Hernández.

En los últimos años en el sector universitario se están produciendo una serie de cambios que giran en torno a diferentes necesidades, demandas y expectativas de clientes y gestores. Desde la Declaración de Bolonia en 1999, pasando por Praga y la Declaración de Salamanca, y los diferentes hitos posteriores, se dibuja el marco de un Espacio Europeo de Educación Superior, en el que difusión de resultados, accesibilidad, sistemas de certificación y acreditación universitarias se convertirán en herramientas que forman parte de una nueva forma de trabajo. En resumen, la calidad parece convertirse en un revulsivo y un objetivo.

Los modelos de calidad, como por ejemplo el Modelo EFQM de Excelencia, contemplan entre sus características la orientación al cliente como un elemento esencial.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

La norma ISO también incluye entre sus requisitos la orientación al cliente. ¿Cómo ser más accesible a nuestros clientes? ¿Cómo darnos a conocer? ¿Cómo ofrecer garantías?, y mucho más difícil, ¿cómo establecer compromisos? Estas son sólo algunas de las nuevas preguntas planteadas en este nuevo contexto y plantean nuevos retos en las organizaciones. Una herramienta ampliamente utilizada en el sector público para dar respuesta a estos requerimientos es la Carta de Servicios.

Fuente: Bárcenas Gutiérrez, Pablo (Director del Área de Modernización y Calidad de la Federación Española de Municipios y Provincias – FEMP) y Torrubiano, Juan (Socio Director del Grupo Galgano) Elaboración y gestión de una CS en la Administración Local. Enero 2011. Página 25-26-27. (Consultas 20-21-22-23 de Octubre 2013)

3.3.3. Las Cartas de Servicio en los Planes de Mejora

La Carta de Servicios es una herramienta que proporciona información sobre qué se ofrece y cómo se garantiza el servicio prestado. Con este instrumento se facilita también la accesibilidad a los servicios. Es, en definitiva, una forma sencilla para ofrecer a los clientes una respuesta sobre quiénes somos, qué hacemos, dónde estamos, cómo llegar a nosotros, cómo hacer llegar la opinión de los clientes, cómo medimos lo que hacemos y a qué nos comprometemos. No obstante, es una herramienta que debe conjugarse con otra serie de iniciativas orientadas al cliente y dirigidas a la mejora continua de los servicios ofrecidos.

➤ ¿Por qué las Cartas de Servicios para entes locales?

La respuesta a esta pregunta la podemos encontrar en una o varias de las siguientes razones:

- Por la importancia de cuestionarnos el modo como desarrollamos nuestras actividades, pues sólo con una reflexión y debate es posible iniciar una mejora. Buscar la crítica constructiva y la participación.
- Por fomentar la participación de los diferentes sectores de la unidad administrativa.
- Por la necesidad de seducir a nuestros clientes, la ciudadanía, de transmitirles confianza.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Por la necesidad de establecer alianzas con la ciudadanía, de comprometernos para ofrecer servicios de calidad y garantizar una administración moderna acorde con nuestra sociedad.
- Por la necesidad de dar visibilidad y transparencia a todo el proceso administrativo.
- Por el convencimiento de que un correcto enfoque de colaboración entre diferentes organizaciones tanto públicas como privadas puede suponer un gran beneficio para la sociedad.

➤ ¿Qué implican las Cartas de Servicios?

Relacionar las necesidades y expectativas la ciudadanía con los servicios ofrecidos y establecer indicadores de cumplimiento de compromisos supone:

- Definir compromisos cuantificables.
- Desplegar un cuadro de mandos de indicadores.
- Definir una estructura de gestión en la unidad que realiza la carta.
- Disponer de una herramienta de seguimiento.
- Planificar e implantar actividades de mejora.
- Identificar procesos y servicios.
- Identificar estándares de servicios.
- Determinar el grado de cumplimiento de los estándares.
- Llevar a cabo un análisis de la demanda y de satisfacción de la ciudadanía o recopilar la información disponible en la organización sobre los usuarios.
- Medir el grado de satisfacción del usuario/a.

➤ Beneficios en la aplicación de las Cartas de Servicios

Veámos en apartados anteriores que realizar una Carta de Servicios supone establecer compromisos de calidad sólidos con el usuario/a del servicio.

Este principio básico que rige la Carta de Servicios -compromisos de calidad- hace que la Carta de Servicios sea una herramienta de mejora en la organización y también puede ser considerada una estrategia de cambio moderado y accesible.

Para poder llegar a publicar estándares de servicio, compromisos de calidad e indicadores de seguimiento, es necesario cuestionarse nuestra manera tradicional de trabajar, analizar los procesos de la organización en clave satisfacción del usuario/a e introducir los cambios necesarios para poder dar respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Por todo esto, decimos, que la Carta de Servicios en su vertiente interna es el motor de la mejora del organismo.

Pero además, las Cartas de Servicios son un potente elemento de marketing público, sirven de medio de comunicación de los compromisos de calidad que el organismo público toma delante de la ciudadanía.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Algunas de las ventajas que supone para la organización, la elaboración y publicación de la Carta de Servicios son:

- Dar a conocer la oferta de servicios e informar a la ciudadanía sobre los niveles de calidad de los servicios prestados, facilitando así el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.
- Planificar y diseñar nuestras actividades.
- Investigar las necesidades de nuestros clientes.
- Establecer compromisos a medio y largo plazo. Seguimiento y control del grado de cumplimiento por parte de la Administración de los compromisos construidos con la ciudadanía.
- Incrementar el grado de satisfacción de la ciudadanía respecto los servicios prestados por la administración.
- Agilizar los trámites.
- Fomentar la participación de los diferentes agentes implicados en la actividad.
- Mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía.
- Crear un sistema de mejora interna continuada, impulsando iniciativas de mejora dentro de la Administración.
- En definitiva, gestionar la calidad.

Fuente: Bárcenas Gutiérrez, Pablo (Director del Área de Modernización y Calidad de la Federación Española de Municipios y Provincias – FEMP) y Torrubiano, Juan (Socio Director del Grupo Galgano) Elaboración y gestión de una CS en la Administración Local. Enero 2011. Página 19-20 (Consultas 20-21-22-23 de Octubre 2013)

3.4. Propuesta de mejora: Carta de Servicios

La mejora que se quiere llevar a cabo en el TFC, como ya se ha indicado, es diseñar un prototipo de Carta de Servicios para el departamento de Personal y RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet, ya que con su implantación va a mejorar el funcionamiento del Ayuntamiento porque el personal de éste dispondrá de la Carta de Servicios en su intranet y en tríptico para facilitar la información sobre las funciones del departamento de RRHH, el más importante del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3.4.1. Objetivos

La misión fundamental de las Cartas de Servicios es definir y difundir los compromisos de servicio que asumen los diferentes entes públicos con el fin de dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, así como realizar un

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos y comunicar los resultados.

Las Cartas de Servicios impulsan la mejora continua de los estándares de servicio mediante la aplicación de metodologías, herramientas y técnicas de un enfoque de gestión total de Calidad.

Podemos decir, por tanto que las Cartas de Servicios tienen una doble vertiente:

- Una vertiente externa, como medio de comunicación de los compromisos que la organización toma con la ciudadanía.

- Una vertiente interna que obliga al servicio a reconsiderar todos los procesos para asegurar los estándares que se reflejarán en la Carta de Servicios. Ello implica la definición de los estándares de una manera fiel, objetiva y sobre todo medible, así como la monitorización y seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos desplegando las acciones de mejora necesarias para conseguirlos.

El principio interno que rige las Cartas de Servicios no es otro que servir a la ciudadanía, mediante la mejora y optimización de los recursos y procesos de trabajo del órgano prestador de los servicios:

Principio interno de las CARTAS DE SERVICIOS

VERTIENTE EXTERNA

FINALIDAD: ofrecer un plus en calidad de servicio frente a los mínimos exigidos por la ley y el ordenamiento constitucional.

VERTIENTE INTERNA

CÓMO: Mejora continua de los procedimientos, servicios y prestaciones, etc.

INSTRUMENTO: CARTA DE SERVICIOS, Declaración de prestaciones y definición pública de los estándares de calidad.

La Carta de Servicios es el medio mediante el cual se ligan las demandas y necesidades de la ciudadanía respecto de un servicio público con la mejora que se debe producir en el interior de dicho servicio para poder satisfacerlas.

En definitiva, podemos resumir los objetivos de las Cartas de Servicios en estos cuatro puntos:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- a) Garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía.
- b) Explicitar compromisos de calidad a los usuarios/as del servicio.
- c) Fijar expectativas y exigencias de los usuarios/as con respecto a los servicios públicos.
- d) Estimular iniciativas de mejora de los servicios.

3.4.2. Metodología específica

Desde la Gerencia de la UPV se ha impulsado un programa para la mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios, el cual se denomina Pegasus.

El programa Pegasus en la búsqueda de la mejora de la calidad tiene los siguientes fines:

- Proporcionar a los usuarios servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.
- Establecer un sistema de mejora continua de los servicios universitarios de la UPV.
- Implantar un sistema de retribución por productividad del Personal de Administración y Servicios de la UPV.

La manera en que realiza todo ello, es la siguiente:

- Identificando y documentando los procesos que se llevan a cabo en las diferentes Unidades administrativas y de gestión de la UPV.
- Estableciendo un sistema de indicadores de actividad, resultados y calidad.
- Elaborando las Cartas de servicio.
- Implantando un sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados.

El programa Pegasus dio comienzo en el año 2006 con el fin de convertirse en una herramienta para dar cumplimiento a los compromisos de gobierno del Rector para el periodo 2005-2009. Actualmente es uno de los planes que conforman el Plan Estratégico de la UPV 2007-2014.

Las Unidades Pegasus son las unidades administrativas, técnicas y de gestión de la UPV que, prestan apoyo a las actividades docentes y de investigación, u otras complementarias a éstas, como son Servicios, Áreas y las Unidades administrativas y técnicas en Centros docentes (Secretarías, Conserjerías..), Departamentos universitarios, e Institutos y estructuras de investigación.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Como hemos explicado en ocasiones anteriores, las cartas de servicio son el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que las Unidades ofrecen, así como, sobre los derechos que les asisten en relación con éstos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Las etapas que sigue el programa Pegasus para implantar las cartas de servicio en sus Unidades son las que mencionaremos a continuación:

- Elaboración del borrador de las cartas de servicio.
- Presentación, y debate de la propuesta con el conjunto de la Unidad responsable.
- Presentación, y debate con otras unidades implicadas.
- Aprobación de la carta de servicios definitiva.
- Difusión de la carta de servicios a los usuarios.
- Implantación de los compromisos y sistema de indicadores. Monitorización.
- Seguimiento, evaluación y actualización de la carta de servicios.

Utilizaremos un proceso de elaboración muy similar al que realiza el sistema Pegasus, pero adaptándolo a nuestra propuesta de mejora.

El proceso de elaboración y aprobación de una Carta de Servicios recorre cinco actuaciones principales, de las que ofrecemos en primer lugar una explicación global, para más adelante detenernos en el análisis de cada una de ellas.

Actuación.- Análisis de la Situación y Recogida de Datos

Actuación.- Evaluación Interna

Actuación.- Redacción, Aprobación y Publicación de la Carta de Servicios

Actuación.- Comunicación

Actuación.- Formación

Actuación.- Actividades complementarias

Todo esto se detalla en el Anexo 6. Metodología de la elaboración de la Carta de Servicios.

Fuente:

- ✓ Elaboración y gestión de una CS [En línea] <http://www.femp.es/files/566-980-archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20Servicios%20en%20la%20Admi%E2%80%A6.pdf>
(Consultas 21-22-23 de Octubre 2013)

3.4.3. Aplicación de la metodología

Aspectos de forma y presentación:

➤ Elementos de la Carta de Servicios:

- Introducción y título, que incluya el logo y el objetivo general de la Carta.
- Descripción de los servicios.
- Compromisos sencillos y llamativos.
- Información general: dirección, teléfono, fax, e-mail, horario de atención al público, cómo llegar, etc.
- Formato de presentación.

Aspectos de contenido:

Es la parte en la que se describe de manera sencilla las subáreas de servicio del departamento de RRHH²¹ y los servicios que realizan.

Introducción:

Define el departamento y lista sus subáreas de servicio.

Desarrollo de la Carta:

En esta parte de la Carta de Servicios se explican las subáreas del departamento y los servicios que realizan.

Parte final de la Carta de Servicios:

Al acabar de explicar los servicios que realiza el departamento se aportan los derechos del usuario, los sistemas de colaboración de los usuarios en la mejora de los servicios, sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones, el organigrama del departamento y por último la información de contacto.

²¹ RRHH: Recursos Humanos

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3.4.4. Aplicación práctica: Carta de Servicios del departamento de RRHH.

A continuación incluimos la citada Carta de Servicios del departamento de Personal y RRHH del ayuntamiento de Quart de Poblet, que tiene como objetivos:

- Que todo personal del Ayuntamiento de Quart de Poblet disponga de dicha Carta de Servicios para la propia utilización, a través de ésta sus cuestiones serán resueltas de forma más rápida.
- Facilitar al departamento de RRHH la información sobre sus subáreas de servicio y los servicios que realizan a los demás funcionarios y trabajadores del Ayuntamiento para agilizar tiempos y trabajo.

CARTA DE SERVICIOS

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El Departamento de RRHH es el encargado de aplicar la política de personal, que comprenda los intereses tanto de los empleados municipales como los propios de la administración y tiene atribuidas las funciones y cometidos que se detallarán, los cuales están englobados en los subáreas de servicio:

- Contratación y acceso.
- Gestión económica y mecanización.
- Formación.
- Relaciones laborales.
- Organización y desarrollo.
- Asesoría jurídica.
- Seguridad y salud laboral.

1. Servicios que se prestan en este departamento:

1.1. Contratación y acceso

Como objetivo principal esta subárea se encarga del reclutamiento, selección, cobertura de puestos de trabajo y acogida del personal que presta servicios en la Entidad (oferta de empleo público, bases, pruebas de selección, contratación, etc.)

- Planificación y elaboración de Ofertas de Empleo Público.
- Elaboración y tramitación de los procesos selectivos de personal funcionario.
- Elaboración y tramitación de los procesos selectivos de personal temporal (interino y laboral).
- Atención, información y asesoramiento personalizado a los usuarios y candidatos y tribunales durante el proceso selectivo.
- Elaboración y tramitación de convocatorias de concursos y mejoras de empleo.
- Movilidad funcional y rotación de puestos de trabajo, de acuerdo con las necesidades de organización y capacidad de los empleados.
- Cálculo de costes salariales para próximos nombramientos o contrataciones.
- Realización de nombramientos y contrataciones del personal.
- Altas y bajas en seguridad social.
- Relaciones adecuadas con el INEM; SERVEF, Tesorería General Seguridad Social, INSS, AEAT y cualquier otro organismo relacionado con las funciones del departamento.
- Gestión, mantenimiento y actualización de los expedientes personales de los empleados.
- Elaboración documentación necesaria para personal cesante a efectos de:
 - Prestaciones
 - Subsidio desempleo
 - Jubilaciones.

1.2. Gestión económica y mecanización

Con carácter general el departamento se encarga de confeccionar las nóminas del personal municipal (funcionarios, laborales, Corporación Municipal, personal de colaboración social, estudiantes y becarios), relacionándose con los restantes Servicios municipales y recabando la oportuna información, al objeto de lograr el adecuado cumplimiento de los acuerdos salariales.

- Control, cálculo, petición de consignación, propuestas, decretos y traslado; informe en nómina de gratificaciones por servicios extraordinarios.
- Consignación, propuesta, decreto y traslados; informe en nómina de productividades
- Anticipos al personal (propuesta, decreto y traslado; informe en nómina)
- Retenciones judiciales/ por alimentos (cálculo importe retención, informe y traslado a interesados; informe en nómina)
- Asistencias como miembros tribunales
- Ayudas sociales aprobadas
- Afiliaciones sindicatos
- Abono transporte
- finiquitos (cálculo parte proporcional paga extra, y, en su caso, vacaciones no disfrutadas e indemnizaciones correspondientes; informe en nómina)
- atrasos salariales (elaboración de informe y traslado a interesados; informe en nómina)
- informes ajustes salariales (cálculo y elaboración de informe, traslado a interesados; informe en nómina)
- descuentos salariales (cálculo y elaboración de informe, traslado a interesados; informe en nómina).
- Regularización empleados que fueron contratados en el mismo mes y tras el cálculo de la nómina.
- Tramitación y liquidación Seguros Sociales.
- Tramitación y liquidación IRPF, mensual y anual.
- Confección del Capítulo I del presupuesto.

1.3. Formación

Con personal propio y con entidades externas:

- Detección de necesidades de formación del personal de los distintos servicios.
- Tramitación de la adhesión al plan de formación continua de la Diputación.
- Gestión de convenios con Universidades y demás Entes Públicos Educativos, para la realización de prácticas como becarios.
- Control de la formación continua externa y cómputo de 40 horas anuales.
- Gestión formación propia: control documental y recogida de solicitudes y colaboración en la selección en los cursos impartidos en el ayuntamiento.
- Gestión de convenios con la Universidad y demás Entes Públicos educativos, para la realización de prácticas como becarios, alumnos de dichas Entidades.
- Diseño de planes de carrera adecuados para la promoción mediante la descripción y análisis de puestos de trabajo y de acuerdo con las necesidades de la organización.

1.4. Relaciones Laborales

Este subárea se encarga de la coordinación de los servicios municipales, al objeto de conseguir una adecuada política de personal descentralizada, acorde a sus objetivos, proponiendo en caso necesario medidas sancionadoras o disciplinarias.

Así como del mantenimiento de unas adecuadas relaciones con los mandos y personal en general, que permita la satisfacción de sus necesidades y una adecuada difusión de los acuerdos y medidas adoptadas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

A) Con empleados/as municipales

- Gestión de situaciones administrativas del personal.
- Tramitación solicitudes compatibilidad.
- Gestión y tramitación expedientes informativos y disciplinarios.
- Control horario, de presencia y del cumplimiento de las normas laborales (incompatibilidades, etc.).
- Vacaciones, permisos, licencias y en general, ausencias.
- Control absentismo y seguimiento bajas por enfermedad.
- Gestión y tramitación de expedientes relativos a seguros de vida e invalidez.
- Gestión y tramitación del suministro de vestuario al personal municipal que lo necesite (con exclusión de la policía).
- Tramitación de expedientes de reconocimiento de servicios, grado personal, trienios, excedencias, comisiones de servicios, permutas, reducciones de jornada, maternidades, paternidades, jubilaciones y otras.
- Certificados de servicios.
- Recepción, estudio y tramitación de ayudas sociales.
- Gestión y tramitación de las becas y ayudas a estudios, colaboración en: estudiantes y postgraduados.
- Control crédito horario sindical.
- Consultas y gestión aprobación calendarios laborales.
- Estadísticas INE.
- Constitución, mantenimiento y custodia de las bases de datos y expedientes que se generan en la Unidad de Personal (tanto a nivel de software como en formato papel).

B) Representantes sindicales

- Promover y mantener las relaciones con las Organizaciones Sindicales y Comités, a fin de establecer la fluidez necesaria y la comunicación precisa para conseguir un clima laboral adecuado.
- Asumir la secretaría de las Comisiones o Comités de trabajo que se le encomienden:
 - Comité de Seguridad y Salud laboral.
 - Comisión de seguimiento de bolsas de trabajo.
 - Comisión paritaria.
 - Comisión negociadora.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Mesa de conciliación.
- Mantenimiento de relaciones adecuadas con el I.N.E.M., SERVEF, Tesorería General de la Seguridad Social, I.N.S.S. y, cualquier otro organismo relacionados con las funciones del departamento.
- Gestión expediente elecciones sindicales.

1.5. Organización y desarrollo

- Elaboración, actualización y mantenimiento de la plantilla.
- Elaboración, actualización y mantenimiento de la Relación de Puestos de Trabajo.
- Análisis, valoración y desarrollo de los Puestos de Trabajo.
- Colaboración en la catalogación de puestos y confección de fichas descriptivas de funciones.
- Tramitación, gestión y seguimiento de las penas de trabajo en beneficio de la Comunidad.

1.6. Asesoría jurídica y Secretarías de los Órganos Colegiados

- Mantenimiento del libro matrícula y relación con la Inspección de trabajo y la Inspección del INVASSAT.
- Informe, asesoramiento jurídico y propuesta de resolución sobre Derecho del Trabajo: contratación, extinción, derechos y deberes, relación con la Inspección de trabajo, calendario etc.
- Informe, asesoramiento jurídico y propuesta de resolución sobre Derecho de la Seguridad Social: cotización, IT, jubilaciones, recursos, etc.
- Informe, asesoramiento jurídico y propuesta de resolución sobre Derecho Sindical. Derechos y deberes, elecciones sindicales etc.
- Informe, asesoramiento jurídico y propuesta de resolución sobre Derecho Administrativo funcional: acceso, plan de acción social, derechos y deberes, segunda actividad, calendario etc.
- Informes sobre Prevención de Riesgos Laborales.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Estudio continuo y análisis sobre normativa y jurisprudencia para el adecuado asesoramiento sobre materias inherentes al departamento: seguimiento de boletines oficiales, actualización y estudio de manuales técnicos y manejo de bases jurídicas de datos.
 - Estudios económicos relacionados con Personal.
 - Colaboración jurídica o técnica con los letrados municipales en los procesos judiciales relacionados con el personal laboral o funcionario o aquellas contrataciones administrativas propias del Capítulo 2 que pudieran derivar en un juicio de orden social.
-
- Asesoramiento de:
 - Comisión negociadora de convenios laborales
 - Mesa negociadora de acuerdos de funcionarios
 - Mesa negociadora de bases de selección, de reglamentos etc.
 - Comisión Paritaria
 - Comité de Seguridad y Salud laboral
 - Comisión seguimiento bolsas de trabajo

1.7. Seguridad y salud laboral

Con carácter general esta subárea de servicio tiene como misión la implantación de las medidas preventivas contempladas en la normativa, o que sean aconsejables, bajo la supervisión y en coordinación con el servicio de Prevención ajeno y con la Mutua de AT y EP.

Realiza entre otras las siguientes funciones:

- Relación jurídico-administrativa y de coordinación con la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, servicio de Prevención de riesgos y servicio de vigilancia de la salud.
- Gestión reconocimientos médicos iniciales.
- Campaña anual reconocimientos médicos periódicos.
- Diseño, evaluación e implantación de protocolos preventivos.
- Aplicación Campaña anual vacunación.
- Gestión de la información inicial y periódica de riesgos laborales y evaluación de puestos.
- Gestión de la formación inicial y periódica riesgos laborales.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Gestión de campañas relacionadas con la vigilancia de la salud (vacunación).
- Elaboración del plan de Prevención, elaboración y actualización del organigrama preventivo y coordinación con otras áreas para el mantenimiento del mismo.
- Gestión del establecimiento Planes de formación: (Coordinación Comité y responsables del área)
 - Inicial: Charlas
 - Periódico: Cursos (Plan Continuo), Guías Personales
 - Divulgativos: Elaboración manuales, Carteles divulgativos, fichas individuales
 - Campañas población (escolares, amas de casa)
- Seguimiento y coordinación para el cumplimiento planes de prevención e inspecciones anuales, vigilancia actividades periódicas.
- Campañas (coordinación, seguimiento y control)
- Control cumplimiento medidas obligatorias
 - o Discapacitados
 - o Embarazadas
- Maquinaria
- Coordinación periódica con empresas contratadas y con sus responsables para cumplimiento planes de prevención y resto de normativa.
- Vigilancia periódica de cumplimiento de normativa.
- Supervisión periódica y archivo documentación justificativa empresas.
- Tramitación expedientes accidentes de trabajo con y sin baja, seguimiento e investigación.

2. Derechos del usuario

- Derecho a recibir información sobre la Unidad, sus servicios y los recursos a disposición del usuario.
- Derecho a ser atendidos con la máxima corrección por parte del personal de la Unidad.
- Derecho a obtener información real y veraz de forma eficaz, rápida, completa e idónea.
- Derecho a la confidencialidad en la información de carácter personal, garantizando el derecho a la privacidad, así como a la rectificación o cancelación de los datos inexactos o incompletos.
- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de las solicitudes en las que se tenga la condición de interesado.
- Derecho a conocer la identidad de los responsables y del personal que tramita los procedimientos en los que se sea parte.
- Derecho a ser informados de los resultados de las encuestas, evaluaciones y mejoras alcanzadas.

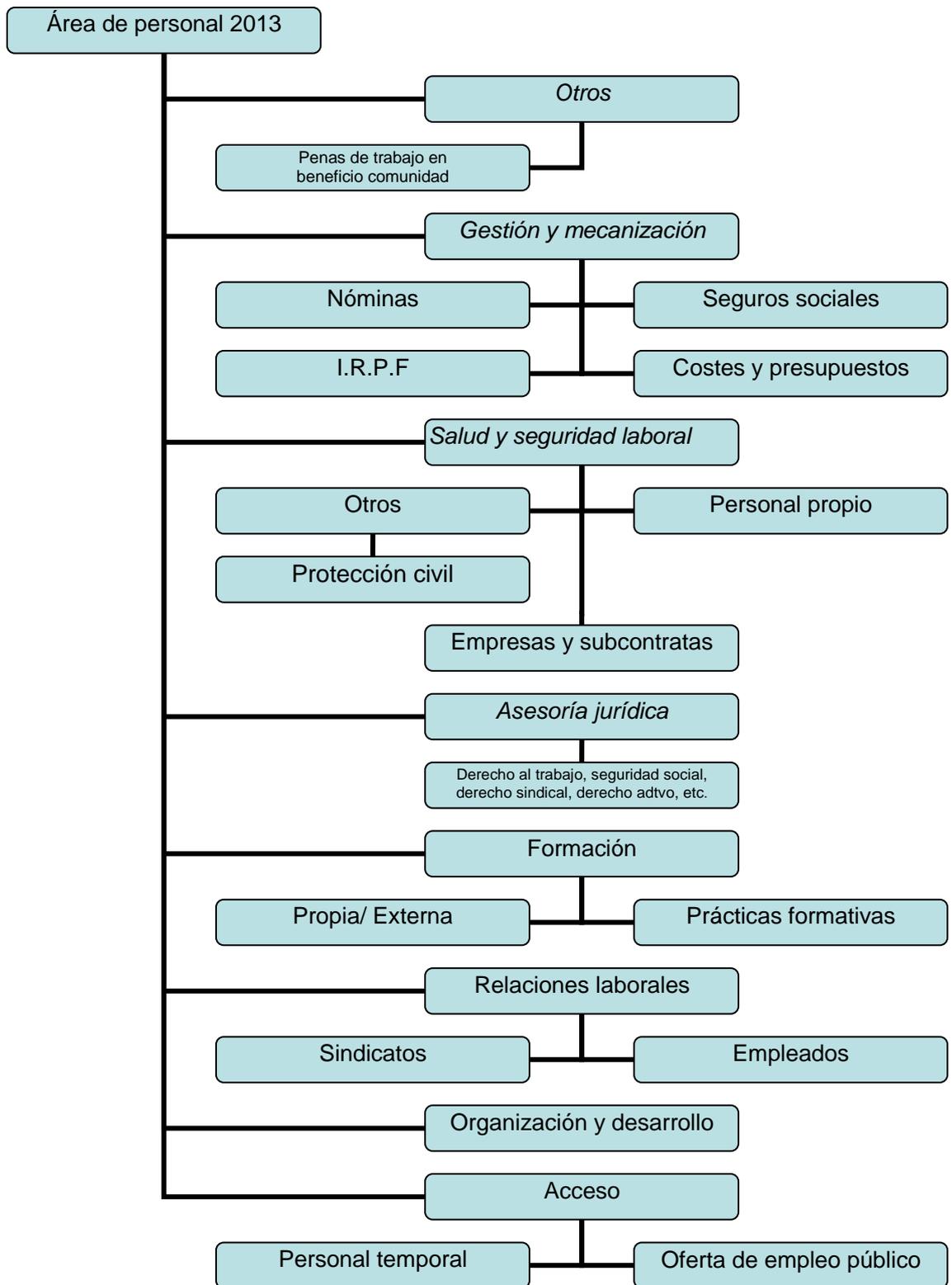
3. Sistemas de colaboración de los usuarios en la mejora de servicios.

- Haciendo uso de los correos del departamento para la tramitación de sugerencias, quejas y felicitaciones.
- Respondiendo a las encuestas de satisfacción.
- Participando en los Equipos de Mejora de los procesos y servicios de la Unidad.

4. Sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones

- Como usuario puede comunicar las sugerencias, quejas y felicitaciones que estime oportunas y estén relacionadas con los servicios que presta la Unidad, a través del sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones que se encuentra en su intranet.
- En el caso de quejas, en el plazo máximo de 15 días recibirá respuesta con información sobre las actuaciones realizadas.
- Aquellas sugerencias que hayan significado una mejora en la Unidad, serán difundidas periódicamente.

5. Diagrama de funciones y actividades



Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

6. Información de contacto

Intranet: <http://intranetqdp/>

Correos electrónicos:

- Yolanda: personal@quartdepoblet.org
- Dolores: personal.nomina@quartdepoblet.org
- Vanessa: personal.ope@quartdepoblet.org
- Paco: personal.prevencion@quartdepoblet.org

Teléfonos:

- Ayuntamiento: 96/1536210
- Extensiones del departamento de Personal y RRHH:
 - Paco 130
 - Dolores 132
 - Vanessa 118
 - Yolanda 188
 - Ignacio 185

Dirección:

Plaza País Valencià, 1 | 46930 Quart De Poblet (Valencia)

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Tríptico informativo:

A continuación incluimos la Carta de Servicios a modo de tríptico. Incluye la misma información que está en el dossier pero de una forma más escueta y dinámica.

A un simple golpe de vista podemos observar todos los servicios de las subáreas y sabemos dónde acudir y a quién llamar.

Este tríptico debemos repartirlo por todas las diversas áreas del departamento, en todas las mesas de funcionarios ya sean temporales o fijos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

El Departamento de RRHH es el encargado de aplicar la política de personal, que comprende los intereses tanto de los empleados municipales como los propios de la administración y tiene atribuidas las funciones y cometidos que se detallarán, los cuales están englobados en los subáreas de servicio:

- Contratación y acceso.
- Gestión económica y mecanización.
- Formación.
- Relaciones laborales.
- Organización y desarrollo.
- Asesoría jurídica.
- Seguridad y salud laboral.

AYUNTAMIENTO QUART DE POBLET
Avenida Pius VI, 100-101
Quart de Poblet - 46110 - Valencia

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Princesa Plana

Departamento de RRHH

SUBÁREAS DE SERVICIOS



Intranet: <http://intranetqdp/>

- Correos electrónicos:
 - personal@quartdepoblet.org
 - Personal.nomina@quartdepoblet.org
 - Personal.ope@quartdepoblet.org
 - Personal.prevenccion@quartdepoblet.org

SUBÁREAS DE SERVICIO

Contratación y Acceso

- Planificación y elaboración de Ofertas de Empleo Público.
- Elaboración y tramitación de los procesos selectivos de personal funcionario.
- Elaboración y tramitación de los procesos selectivos de personal laboral (interino y laboral).
- Atención, información y asesoramiento personalizado a los usuarios y candidatas y candidatos durante el proceso selectivo.
- Elaboración y tramitación de convocatorias de concursos y méritos de empleo.
- Vigilancia funcional y gestión de puestos de trabajo de acuerdo con las necesidades de organización y capacidad de los empleados.
- Gestión de listas salariales para distintos nombramientos o contrataciones.
- Realización de nombramientos y contrataciones del personal.
- Altas y bajas en seguridad social.
- Relaciónes laborales con el INSS, INSS, Servicio General Seguridad Social, INSS, ASST y cualquier otro organismo relacionado con las funciones del departamento.
- Gestión, mantenimiento y actualización de los expedientes personales de los empleados.
- Elaboración documentación necesaria para personal externo a efectos de:
 - Subsidio de desempleo
 - Jubilaciones.

Gestión económica y mecanización

Con carácter general el departamento se encarga de confeccionar las nóminas del personal municipal (funcionarios, laborales, Corporación Municipal, personal de colaboración social, estudiantes y becarios), relacionándose con los restantes Servicios municipales y recabando la oportuna información, al objeto de lograr el adecuado cumplimiento de los acuerdos salariales.

Formación

Con personal propio y con entidades externas:

- Detección de necesidades de formación del personal de los distintos servicios.
- Tramitación de la adhesión a plan de formación continuo Diputación.
- Gestión de convenios con Universidades y demás Entes Públicos Educativos, para la realización de prácticas como becarios.
- En el dossier hay más funciones de ésta.

Relaciones Laborales

Este subárea se encarga de la coordinación de los servicios municipales, al objeto de conseguir una adecuada política de personal descentralizado, acorde a sus objetivos, proponiendo en caso necesario medidas sancionadoras o disciplinarias. Así como del mantenimiento de unas adecuadas relaciones con los mandos y personal en general, que permita la satisfacción de sus necesidades y una adecuada difusión de los acuerdos y medidas adoptadas.

Organización y desarrollo

Análisis, valoración y desarrollo de los Puestos de Trabajo.

Asesoría Jurídica y Secretarías

Informes sobre los distintos Derechos. Más información en el dossier.

Seguridad y Salud Laboral

Con carácter general esta subárea de servicio tiene como misión la implantación de las medidas preventivas contempladas en la normativa, o que sean aconsejables, bajo la supervisión y en coordinación con el servicio de Prevención ajeno y con la Mutua de AT y EP.

Póngase en contacto con nosotros

Teléfonos:

Ayuntamiento: 96/1536210

Extensiones:

Nóminas (Dolores) 132 Personal (Volanda) 188

Prevención (Paco) 130 Director (Nacho) 185

Ope (Vanessa) 118

3.4.5. Presupuesto

Según la RAE, un presupuesto es “la cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales”.

El presupuesto de una organización es “la expresión cuantificada de sus objetivos en el ejercicio económico de referencia y refleja las líneas políticas priorizadas de la misma **Generalitat de Catalunya, 2003.**

Según indica el profesor Torralba, en la memoria de un proyecto aparece un apartado importante, el presupuesto, en el que se evalúa la viabilidad del mismo desde la perspectiva del cliente y, dentro de los diversos tipos de viabilidad que se suelen considerar, interesa referir principalmente cuatro de estas:

- Viabilidad presupuestaria
- Viabilidad de plazos de entrega
- Viabilidad financiera
- Viabilidad económica o social

Torralba, J.M.²², pp. 17, 2003.

La importancia de conocer el presupuesto en relación con las viabilidades radica en que para determinarlas se necesita conocer el presupuesto.

Para indicar la viabilidad presupuestaria de la Propuesta es necesario elaborar el presupuesto de costes de la elaboración del TFC.

Para saber los costes totales de la realización de esta propuesta, debemos tener en cuenta:

- Los costes en que se ha incurrido para elaborar la Propuesta.
- Presupuesto de los costes de subcontratación para la elaboración de la aplicación telemática.

A continuación detallamos el presupuesto teniendo en cuenta los puntos indicados anteriormente:

²² Torralba, José María: “Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor”. Editorial Universidad Politécnica de Valencia, pp. 17, 2003.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

1. Costes en que se ha incurrido para elaborar la propuesta

1.1. Coste del trabajo de la autora del TFC

1.1.1. Medición de unidades de trabajo estimadas

Horas empleadas en la realización del TFC son las que se detallan:

Unidad	Denominación del Puesto	Nº de Unidades
Horas	Autora del TFC, en funciones Diplomada en GAP.	200 Horas

1.1.2. Precios de la hora del trabajo

La tarifa horaria considerada es la que aparece en el cuadro de precios que se detalla a continuación:

Se utiliza precio horario de titulado en GAP, en puesto de trabajo del Grupo A2

Unidad	Denominación del Puesto	Nº de Unidades
Euros/Hora	Autora del TFC, en funciones Diplomada en GAP	16,03 euros/hora

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

1.1.3. Importe parcial del trabajo personal de la autora.

Unidad	Denominación del Puesto	Importe parcial en Euros
Euros	Autora del TFC, en funciones Diplomada en GAP	3206 Euros

1.1.4. Costes indirectos y generales

Se consideran costes indirectos los costes derivados del material utilizado, los recursos del procesado de texto, los recursos de utilización de Internet, e-mail, etc. para la realización del Trabajo Final de Carrera pueden estimarse en: 135 €.

Importe del TFC incluyendo los costes indirectos y generales: 3341 €.

1.1.5. Importe total del coste del trabajo de la autora del TFC

El importe total del coste del trabajo de la autora es de ***tres mil trescientos cuarenta y un euros.***

1.2. Coste del trabajo del director del TFC

1.2.1. Medición de unidades de trabajo estimadas

Horas empleadas en el asesoramiento de la realización del TFC:

Unidad	Denominación del Puesto	Categoría	Nº de Unidades
Hora	Director del TFC	A1	20 Horas

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

1.2.2. Precios de la hora del trabajo

La tarifa horaria considerada es la que aparece en el cuadro de precios que se detalla a continuación:

Unidad	Denominación del Puesto	Categoría	Nº de Unidades
Euros/Hora	Director del TFC	A1	33,80 Euros/Hora

1.2.3. Importe parcial del trabajo de Dirección

Unidades	Denominación del Puesto	Categoría	Nº de Unidades
Euros	Director del TFC	A1	676 Euros

1.2.4. Costes indirectos y generales del asesoramiento del Director del TFC

Se consideran costes indirectos los costes derivados el material utilizado, los recursos del procesado de texto, los recursos de utilización de Internet, e-mail, etc. para el asesoramiento del Director del TFC: 15,50 €.

Importe de la supervisión TFC incluyendo los costes indirectos y generales: 691,50 €.

1.2.5. Importe total de coste del tiempo del director del TFC de asesoramiento a la autora de dicho TFC

El importe total del coste del asesoramiento del director del TFC es de ***Seiscientos noventa y un euros con cincuenta céntimos.***

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

1.3. Resumen de costes

1.3.1. Costes de Autora del TFC

Importe del coste del trabajo de la autora del TFC: 3341 €.

1.3.2. Coste de la Dirección del TFC

Importe del coste del asesoramiento del director del TFC: 691,50 €.

1.3.3. Costes totales del TFC

El coste del TFC asciende a la cantidad de ***cuatro mil treinta y dos euros con cincuenta céntimos.***

1.4. Importe de implementación

1.4.1. Medición de las unidades de trabajo estimadas

La medición en horas de los servicios necesarios de los referidos especialistas sería:

Unidad	Denominación del Puesto	Categoría	Nº de Unidades
Hora	Analista Funcional	Titulado en GAP	400
Hora	Documentalista	Titulado en Documentación e Información	40

1.4.2. Precios de la hora de trabajo

La tarifa horaria considerada es la que aparece en el cuadro de precios que se detalla a continuación:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Unidad	Denominación del Puesto	Categoría	Nº de Unidades
Euros/ Hora	Analista Funcional	Titulado en GAP	16,03 €/h
Euros/ Hora	Documentalista	Titulado en Documentación e Información	20,09 €/h

1.4.3. Importe parcial de trabajo personal

El importe del trabajo personal sería:

Unidad	Denominación del Puesto	Categoría	Nº de Unidades
Euros	Analista Funcional	Titulado en GAP	6412 Euros
Euros	Documentalista	Titulado: Docum. e Información	803,60 Euros

Importe parcial del trabajo personal: 7.215,60 €

1.4.4. Costes indirectos generales

Se consideran unos costes indirectos y generales del 15% que ascenderían al 15% de 7215,60 €. Los costes indirectos serían: 1.082,34 €
 Importe incluyendo costes indirectos y generales: 8.297,94 €

1.4.5. Beneficio deseado

Al importe del trabajo personal se debe añadir el beneficio deseado, que se cifra en el 10% del importe anterior:

10% de 8.297,94 = 829,79 €

Importe incluyendo el beneficio deseado: 9.127,73 €

1.4.6. Importe

Finalmente, hay que considerar el Impuesto sobre el Valor Añadido, un 21% del importe anterior: 21% de 9.127,63 = 1.916,80 €

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

1.4.7. Importe del presupuesto incluido IVA

Por lo que el presupuesto base de licitación asciende a: 11.044,53 €

1.5. Resumen de costes de diseño del TFC y de implementación del Manual de Procedimientos

1.5.1. Coste total del TFC

Importe del coste del trabajo de la autora del TFC: 3.341 €.

1.5.2. Coste de implementación del MP

Importe de implementación del MP: 11.044,53 €

1.5.3. Coste total del TFC y de la implementación de la mejora

El coste del TFC y de su implementación asciende a la cantidad de ***catorce mil trescientos ochenta y cinco euros con cincuenta y tres céntimos.***

3.4.6. Viabilidad

Viabilidad es la cualidad viable (que tiene probabilidades de llevarse a cabo de o de concretarse gracias a sus circunstancias o características). El concepto también hace referencia a la condición del camino donde se puede transitar. Se conoce como análisis de viabilidad al estudio que intenta predecir el eventual éxito o fracaso de un proyecto.

Para lograr esto parte de datos empíricos (que pueden ser contrastados) a los que accede a través de diversos tipos de investigaciones (encuestas, estadísticas, etc.).

Los análisis de viabilidad se desarrollan en el ámbito gubernamental o corporativo. Se trata de un recurso útil antes de la iniciación de una obra o del lanzamiento de un nuevo producto.

De este modo, se minimiza el margen de error ya que todas las circunstancias vinculadas a los proyectos son estudiadas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Puede hablarse de viabilidad técnica para hacer referencia a aquello que atiende a las características tecnológicas y naturales involucradas en un proyecto.

El estudio de la viabilidad técnica suele estar vinculado a la seguridad y al control (por ejemplo, si la idea es construir un puente, la viabilidad técnica estará referida al estudio del terreno en cuestión y a las condiciones ambientales para evitar que se caiga).

La viabilidad económica, en cambio, se relaciona con los recursos financieros existentes para poner en marcha un proyecto y con las ganancias que, eventualmente, se esperan obtener. Si la puesta en marcha de un emprendimiento productivo requiere de una inversión de 100.000 dólares y dicho emprendimiento podría generar una ganancia máxima de unos 1000 dólares al año, el proyecto no es viable desde el punto de vista económico.

- Definición de viabilidad [En línea] <http://definicion.de/viabilidad/> (Consulta 24-25 Octubre 2013)

Consideramos que nuestra Carta de Servicios es viable puesto que es un elemento indispensable en el departamento, tanto para evitar confusiones como para reducir tiempos.

La Carta de Servicios contiene toda la información que necesita cualquier trabajador del Ayuntamiento y esto facilita al departamento de RRHH su gestión, ya que agiliza el proceso y no se pierde tiempo dando información.

El equipo del departamento de RRHH ha quedado conforme con el trabajo porque cumple todas las expectativas que esperaban y consideran que el presupuesto es viable porque es sólo un coste único y abarca a todo el Ayuntamiento.

3.4.7. Plan de implantación, seguimiento y evaluación

Implantación y Aprobación de las cartas de servicios

Las Cartas de Servicios han de ser aprobadas institucionalmente en los siguientes casos:

- Cuando se elaboran por primera vez.
- Cuando se modifican sustancialmente uno o varios de los servicios prestados, aprobados anteriores o se incorporan nuevos servicios.
- Y cuando se modifican no sustancialmente uno o varios servicios prestados, aprobados anteriormente.

Generalmente se entiende cambio sustancial cuando afecta al contenido esencial de lo plasmado en la carta de servicio (usuarios y compromisos).

En los dos primeros casos, esta aprobación consiste en la firma de un documento, que recoge el alcance de la misma, por parte del responsable de la

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Unidad propietaria, en nuestro caso, la persona que firmaría sería el Director, del cual depende orgánicamente dicho departamento.

Para el tercer caso se establecen unos compromisos, que son los siguientes:

- Compromiso del responsable de la Unidad, en este caso el Director, de informar de las modificaciones no sustanciales que sufran los servicios.
- Compromiso del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad de informar de las modificaciones no sustanciales que sufran los servicios del departamento de Recursos Humanos.

La implantación de la Carta de Servicios en el departamento de RRHH representa un momento crucial para traducir en forma tangible las propuestas de mejora y recomendaciones que hemos aportado con la realización de este trabajo.

Supone una agilización de la información y evita al departamento de dar explicaciones sobre aspectos básicos del propio departamento.

Con la Carta de Servicios aportamos la información necesaria al personal tanto fijo como temporal del Ayuntamiento de las subáreas de servicio del departamento de Recursos Humanos y sus servicios.

También del organigrama del departamento y sus correos electrónicos y teléfono para cualquier duda.

Al mostrarle al jefe del departamento y al resto de su equipo la dicha Carta de Servicios y el tríptico informativo nos comentan que están completamente de acuerdo con nosotros y que podemos realizar la implantación inmediata.

Aplicamos por tanto el método instantáneo:

Método instantáneo:

Generalmente es el más utilizado, ya que la decisión de preparar una Carta de Servicios en departamentos de Recursos Humanos (en la mayoría de los casos) proviene de los más altos niveles de la estructura del departamento, en este caso del director, lo cual les confiere una naturaleza o validez casi obligatoria. También se adopta cuando la organización es nueva, ya que de esta forma es más fácil reconocer los distintos departamentos de una organización.

En este caso no es un departamento nuevo, pero carecía de Carta de Servicios, y con esta van a realizar sus servicios de una forma más eficaz y eficiente.

Al ser un departamento pequeño, ya que solo son cinco funcionarios los que lo forman, procedemos a plasmar en formato papel nuestra Carta de Servicios y el tríptico informativo.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Posteriormente, les convocamos a una reunión a través de la cual damos a conocer el producto y analizamos sus expresiones y su confianza en el mismo.

Seguimiento

La utilidad de las Cartas de Servicios en un organismo público radica en la veracidad de la información que contienen para la agilización de los servicios, por ello se hace necesario una revisión y actualización periódica cada dos años.

Se considera estar en contacto con el departamento para sus posibles cambios en las subáreas de servicio y de esta forma actualizar la información tanto de la Carta de Servicios como del tríptico informativo cuando éstos se realicen. Si pasados dos años no se han comunicado con cambios, se procedería a hacer una actualización de la Carta para que no quede anticuada ni ineficaz.

Evaluación y control

Las acciones de las organizaciones son válidas y eficaces cuando llegan a los resultados previstos. Las organizaciones definen unos objetivos y, finalmente, alcanzan unos resultados. Para tener la seguridad de que los resultados se adecuan a los objetivos es necesario comprobar constantemente que todo se desarrolla según los planes y las previsiones; asegurarse, además, de que los planes y las previsiones respondan en todo momento a la realidad en que se actúa, intervenir en el caso de que se produzca una desviación de la acción respecto a los objetivos y a los otros puntos de referencia fijados.

El control se puede definir como un proceso de carácter permanente, dirigido a la medición y a la valoración de cualquier actividad o prestación sobre la base de criterios y puntos de referencia fijados, y a la corrección de las posibles desviaciones que se produzcan respecto a tales criterios y puntos de referencia (Zerilli, 1989)

Las organizaciones públicas disponen de múltiples sistemas de control que se pueden dividir en controles de carácter interno (mecanismos internos de la Administración pública para asegurar el respeto a los criterios que regulan sus actuaciones) y controles de carácter externo (mecanismos externos a la Administración pública en manos de distintas instancias para asegurar el respeto a los criterios que regulan sus actuaciones).

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Respecto a los controles internos se pueden diferenciar *tres categorías*:

- *Controles clásicos*: control de legalidad y control económico, son los que están más presentes en las organizaciones públicas.
- *Controles de gestión*: tienen como objetivo que la actividad y las actuaciones públicas atiendan a los criterios de economía, eficacia y eficiencia.
- *Controles sobre el diseño organizativo*: hace referencia, por una parte, al control sobre las estructuras administrativas y de los procesos administrativos, que suele ser una competencia de las inspecciones generales de servicios o de las unidades de organización. Por otra parte, el control sobre la gestión del personal es una responsabilidad de las direcciones generales de la función pública y de los servicios de personal vinculados a los diversos ámbitos sectoriales de gestión.

Ramió, C.²³, pp. 225 y 226, 2002.

Los controles externos se pueden diferenciar en tres categorías:

- *Control judicial*: se encarga de asegurar que la actividad y las actuaciones de las organizaciones públicas respeten la ley. Los tribunales de lo contencioso-administrativo son el ámbito judicial encargado de este control.
- *Control político-parlamentario*: asegura el control político sobre el Gobierno y, por extensión, sobre la Administración pública.
- *Auditorías externas*: impulsadas por consultoras privadas o por unidades administrativas públicas que controlan entidades descentralizadas funcionalmente (organismos autónomos, empresas públicas, consorcios, etc.)

Las cartas de servicio de este departamento, han de contener la fecha de su edición. La vigencia de la misma, depende del resultado de las auditorías internas obligatorias cada dos años. Tanto los servicios ofrecidos, como los indicadores, como los compromisos que aparecen en las cartas de servicios, han de ser reales.

En el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet, la Carta de Servicios será actualizada por el director del departamento y su equipo bajo la coordinación del Servicio de Evaluación, Planificación y Calidad, que en este caso sería la autora del TFC, cuando hay modificaciones

²³ Ramió, C.: op. cit., pp. 225 y 226.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

en los servicios prestados o cuando existen otras modificaciones que afectan a su contenido esencial.

La metodología de revisión y actualización de la carta es la misma que la mencionada para su elaboración.

Por lo tanto, se considera conveniente generar un control interno del departamento para sus posibles cambios y una evaluación de los mismos para así actualizar la Carta de Servicios cuando se considere.

Aquí termina el capítulo 3 y damos paso a las conclusiones, las cuales son el contenido del capítulo 4.

Antes de ello, procedemos a poner la bibliografía del capítulo 3.

Bibliografía del Capítulo 3

Libros

- De Miguel Molina, María del Rosario y Oltra Climent, Rafael Francisco, *Gestión administrativa I*, Universidad Politécnica de Valencia, 2008, pp. 159-162. ISBN: 9788483631744.
- García, C., López, S. y Ruiz, E. *Formación y orientación laboral*. Madrid: Mc Graw Hill. 2006, pp. 127. ISBN: 8448148118.
- Oltra Climent, R. F. *Dirección de Organizaciones*, Universidad Politécnica de Valencia, 2008, pp. 50 y 51. ISBN: 9788483632512.
- Paniagua, J.L. *La constitución Española*. Barcelona; Ed. Salvat, 1985, pp. 24 y 25. ISBN: 9788434012967.
- Ramió Matas, C. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos, 2010. ISBN: 8430934502.
- Torralba, José María: “*Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*”. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.

Documentos en línea

- Boletín oficial del Estado (en línea) <http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-7788> (Varias consultas al realizar el TFC).
- Boletín oficial de la Provincia de Valencia (en línea) www.dipval.es (Consulta: 15 Octubre 2013)
- Definición de viabilidad [En línea] <http://definicion.de/viabilidad/> (Consulta 24-25 Octubre 2013)

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Elaboración y gestión de una CS [En línea]
<http://www.femp.es/files/566-980-archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20Servicios%20en%20la%20Admi%E2%80%A6.pdf> (Varias consultas a lo largo de la realización del TFC)
- Facultad de Administración y Dirección de Empresas (2013). (en línea)
<http://www.upv.es/entidades/ADE/> (Varias Consultas durante la realización del TFC)
- Generalitat Valenciana. “*Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración, Generalitat Valenciana*” [en línea].
http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf
(Consulta 25-26-27 Octubre 2013)
- Universidad Politécnica de Valencia. “*Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV- Sistema de Gestión de Calidad UPV de 2011*” http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_cs.pdf
(Consulta 25-26-27 Octubre 2013)
- Universidad Politécnica de Valencia. “*Web Pegasus*” Valencia, 2011. <http://www.upv.es/contenidos/PEGASUS/> (Consulta 27-28 Octubre 2013)

Apuntes de las asignaturas

- (2006) Información y Documentación administrativa. 2º GAP. Departamento de documentación.
- (2006-2008) Gestión administrativa I, II y III, 3º GAP. Departamento Organización y empresas.
- (2009) *Derecho Autonómico y Local*, 3º GAP. Departamento de Urbanismo.
- (2009) Dirección de organizaciones, 3º GAP. Departamento Organización y empresas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Legislación

- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. Diario Oficial de la Comunidad Autónoma, 21 de Abril de 2010.
- Normativa del Trabajo Final de Carrera de las titulaciones de Licenciado en ADE y Diplomado en GAP en la Facultad de ADE, aprobada en la Comisión Permanente de la Junta de la Facultad el 24 de Enero de 2011, y modificada por esta misma el 20 de Octubre de 2011.

CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES

CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES	148
4.1. Cumplimiento de las normas de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas para el Trabajo Fin de Carrera	148
4.2. Cumplimiento de los objetivos establecidos para el Trabajo Fin de Carrera en el capítulo primero	148
4.3. Utilidad práctica.....	149
Bibliografía del Capítulo 4	150

CAPÍTULO 4. CONCLUSIONES

4.1. Cumplimiento de las normas de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas para el Trabajo Fin de Carrera

Para poder llevar a cabo el desarrollo de este Trabajo Fin de Carrera, han sido necesarios todos los conocimientos que han aportado las diferentes asignaturas que componen el plan de estudios de Diplomado en Gestión y Administración Pública. No sólo las asignaturas mencionadas en el capítulo 1 han ayudado a la elaboración de este trabajo, sino que todas las asignaturas han contribuido de manera global para que obtuviese la capacitación necesaria para la realización del mismo.

Se ha dado cumplimiento a las normas de la Facultad de Administración y Dirección de Empresas para la elaboración de este TFC. Por lo que se han cumplido los principios o criterios marcados por las normas que regulan el TFC en la Diplomatura de Gestión y Administración Pública:

- Es decir que está basado en problemas reales.
- Ser fundamentalmente práctico y aplicado.
- Apoyarse en las asignaturas cursadas por el alumno y relacionadas con la naturaleza del trabajo.
- Estar relacionado con el trabajo profesional de un diplomado en Gestión y Administración Pública.
- Tender un puente hacia el ejercicio profesional habitual.

4.2. Cumplimiento de los objetivos establecidos para el Trabajo Fin de Carrera en el capítulo primero

Se ha analizado la situación actual del departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet, aportando una mejora para la agilización de la información sobre las subáreas y los servicios que ofrece el departamento, por tanto los objetivos han sido:

- Estudio de la situación actual
- Valoración de la situación actual
- Propuesta del plan de mejora

4.3. Utilidad práctica

La confección de una Carta de Servicios permite que en un documento y un tríptico se contenga toda la información sobre un departamento, en este caso del departamento de Recursos Humanos.

De este modo, se agiliza la información sobre los servicios que dependen de este departamento.

El presente trabajo que contiene el ***Diseño de una Carta de Servicios para el departamento de Recursos Humanos del Ayuntamiento de Quart de Poblet*** tiene una utilidad totalmente práctica, ya que permite guiar al resto de los trabajadores del Ayuntamiento a encontrar la información que solicitan de una forma más rápida y también exonera de pérdida de tiempo al propio departamento.

Bibliografía del Capítulo 4

Documentos en línea

- Facultad de Administración y Dirección de Empresas (2013) [En línea] <http://www.upv.es/entidades/ADE> (Varias consultas)
- Norma ISO 690-2/1997 sobre Bibliografía [En línea] <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/cajon-de-sastre/38-cajon-de-sastre/333-recursos-electronicos-como-citarlos?start=1> (Consulta 14-15 de Octubre 2013)
- Norma ISO 690/1987 sobre Bibliografía [En línea] <http://www.mondragon.edu/es/biblioteca/como-buscar/como-redactar-bibliografia/Referencias-ISO-UNE%20> (Consulta 15 de Octubre de 2013)
- Normativa de TFC de la Facultad de ADE para la Titulación en GAP [En línea] (Consultas 4-5-6 de Octubre 2013) <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0566550.pdf>

Apuntes de asignaturas de GAP

- Colomer Viadel, A (2005) *Derecho Constitucional I*, 1º GAP. Departamento de Urbanismo.
- Company Carretero, F.J. (2006) *Derecho Administrativo I y II*, 2º GAP. Departamento de Urbanismo.
- De Miguel Molina, M y Estirado León, J. (2006) *Gestión Administrativa I*, 2º curso GAP. Departamento de Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad.
- Giménez Chornet, V. (2006) *Información y Documentación Administrativa II*, 2º GAP. Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte.
- Gimenez Escrig, M. (2006) *Información y Documentación Administrativa I*, 2º GAP. Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte.
- Pérez Cortes, M.Q. (2009) *Legislación Laboral y de la Prevención*, 3º GAP. Departamento de Urbanismo.
- Rebollo Pedruejo, M (2005) *Información y Documentación Administrativa-Informática Básica*, 1º curso GAP. Departamento de Sistemas Informáticos y Computación (DSIC).

Bibliografía

Documentos en línea

- Definición de viabilidad [En línea] <http://definicion.de/viabilidad/> (Consulta 24-25 Octubre 2013)

- Elaboración y gestión de una CS [En línea] <http://www.femp.es/files/566-980-archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20Servicios%20en%20la%20Admi%E2%80%A6.pdf> (Varias consultas durante la realización del TFC)

- Facultad de Administración y Dirección de Empresas (2013) [En línea] <http://www.upv.es/entidades/ADE> (Varias consultas)

- Generalitat Valenciana. “*Proyecto Cartas de Servicios: Metodología para su elaboración, Generalitat Valenciana*” [en línea]. http://www.gva.es/CartasWeb/pdf/es/CARTAS_CAS_30.7.10.pdf (Consulta 25-26-27 Octubre 2013)

- Norma ISO 690-2/1997 sobre Bibliografía [En línea] <http://recursostic.educacion.es/observatorio/web/es/cajon-de-sastre/38-cajon-de-sastre/333-recursos-electronicos-como-citarlos?start=1> (Consulta 14-15 de Octubre 2013)

- Norma ISO 690/1987 sobre Bibliografía [En línea] <http://www.mondragon.edu/es/biblioteca/como-buscar/como-redactar-bibliografia/Referencias-ISO-UNE%20> (Consulta 15 de Octubre de 2013)

- Normativa de TFC de la Facultad de ADE para la Titulación en GAP [En línea] (Consultas 4-5-6 de Octubre 2013) <http://www.upv.es/entidades/ADE/infoweb/fade/info/U0566550.pdf>

- Universidad Politécnica de Valencia. “*Manual de Gestión de Cartas de Servicios de la UPV- Sistema de Gestión de Calidad UPV de 2011*” http://www.upv.es/orgpeg/web/manual_gestion_cs.pdf (Consulta 25-26-27 Octubre 2013)

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Universidad Politécnica de Valencia. “Web Pegasus” Valencia, 2011.<http://www.upv.es/contenidos/PEGASUS/>> (Consulta 27-28 Octubre 2013)

Apuntes de asignaturas de GAP

- Colomer Viadel, A (2005) *Derecho Constitucional I*, 1º GAP. Departamento de Urbanismo.
- Company Carretero, F.J. (2006) *Derecho Administrativo I y II*, 2º GAP. Departamento de Urbanismo.
- De Miguel Molina, M y Estirado León, J. (2006) *Gestión Administrativa I*, 2º curso GAP. Departamento de Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad.
- Giménez Chornet, V. (2006) *Información y Documentación Administrativa II*, 2º GAP. Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte.
- Gimenez Escrig, M. (2006) *Información y Documentación Administrativa I*, 2º GAP. Departamento de Comunicación Audiovisual, Documentación e Historia del Arte.
- Pérez Cortes, M.Q. (2009) *Legislación Laboral y de la Prevención*, 3º GAP. Departamento de Urbanismo.
- Rebollo Pedruejo, M (2005) *Información y Documentación Administrativa-Informática Básica*, 1º curso GAP. Departamento de Sistemas Informáticos y Computación (DSIC).
- Torralba Martínez, J.M. (2008) *Gestión Administrativa II*, 3º curso GAP. Departamento de Organización de Empresas, Economía Financiera y Contabilidad.

Trabajos Fin de Carrera consultados

- *Asencio, Mª Carmen* “Sección de nóminas de la UV. Propuesta de mejora del sistema de información en relación con las retribuciones de personal”
- *Cerverón, Joaquín* “Propuesta de rediseño de las competencias funcionales del director-coordinador de edificios PROP Valencia de la G.V”.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- *Fernández, Catalina* “Servicio de recursos humanos del personal docente e investigador de la UV. Situación actual y propuesta de mejora en el negociado de plantillas”
- *Pascual Sanmartín, Víctor* “Planificación de un cuadro de dirección facilitador de decisiones referidas a la estructura organizativa y al capital humano al servicio del Consell de la GV”
- *Sánchez Vílchez, María* “Propuesta de diseño de manual de procedimientos en la inspección de servicios sanitarios en Xàtiva”
- *Soriano, Anna* "Análisis de los cursos de coaching impartidos por el instituto valenciano de administración pública (IVAP): Propuesta de mejora de la formación del funcionariado como un elemento esencial en la organización de los empleados públicos”

Legislación

- Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.
- Normativa del Trabajo Final de Carrera de las titulaciones de Licenciado en ADE y Diplomado en GAP en la Facultad de ADE, aprobada en la Comisión Permanente de la Junta de la Facultad el 24 de Enero de 2011, y modificada por esta misma el 20 de Octubre de 2011.

DECRETOS

- RD 896/1991 Reglas básicas y programas mínimos en el procedimiento de selección de funcionarios en la Administración Local.
- RD. 861/1896 Régimen de retribuciones de los funcionarios de la Administración Local.
- RD 480/1993, de 2 de abril, por el que se integra en el Régimen General de la Seguridad Social el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios de la Administración Local.
- RD 39/1997 Reglamento de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.
- Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Leyes

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

Libros

- De Miguel Molina, María del Rosario y Oltra Climent, Rafael Francisco, *Gestión administrativa I*, Universidad Politécnica de Valencia, 2008, pp. 159-162. ISBN: 9788483631744.
- García, C., López, S. y Ruiz, E. *Formación y orientación laboral*. Madrid: Mc Graw Hill. 2006, pp. 127. ISBN: 8448148118.
- Oltra Climent, R. F. *Dirección de Organizaciones*, Universidad Politécnica de Valencia, 2008, pp. 50 y 51. ISBN: 9788483632512.
- Paniagua, J.L. *La constitución Española*. Barcelona; Ed. Salvat, 1985, pp. 24 y 25. ISBN: 9788434012967.
- Ramió Matas, C. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Barcelona: Ed. Tecnos, 2002. ISBN: 8430934502.
- Torralba, José María: “*Introducción al presupuesto de proyectos informáticos y telemáticos. Costes para el proveedor*”. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.

Documentación suministrada por el Departamento de RR.HH. del Ayuntamiento

- Documentación sobre funciones de las subáreas de servicio.
- Organigramas y plantillas.
- Reglamento regulador de la relación y la provisión de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Quart de Poblet.
- Reglamento sobre el procedimiento aplicable a la selección de personal temporal y a las bolsas de trabajo.

SIGLAS

CS: Carta de Servicios

RRHH: Recursos Humanos

RRL: Relaciones Laborales

Aux. : Auxiliar

Adm. : Administrativo

GAP: Gestión y Administración Pública

RD: Real Decreto

ADE: Administración y Dirección de Empresas

TFC: Trabajo Final de Carrera

DAFO: Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades

BOE: Boletín Oficial del Estado

DOG: Diari Oficial de la Generalitat Valenciana

BOP: Boletín Oficial de la Provincia

IRPF: Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

AT: Accidente de Trabajo

IT: Incapacidad Temporal

AEAT: Agencia Tributaria

IVA: Impuesto sobre el Valor Añadido

Nº: Número

AP: Administración Pública

UPV: Universidad Politécnica Valenciana

GV: Generalitat Valenciana

IVAP: Instituto Valenciano de Administración Pública

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

CCC: Códigos Cuenta Cotización

TC1, TC2: Modelos de Tesorería Cotización

FAN: Fichero de Ampliación de Nóminas

TGSS: Tesorería General de la Seguridad Social

IVASP: Instituto Valenciano de Seguridad Pública

FEMP: Federación Española de Municipios y Provincias

ANEXOS

Anexo 1. Reseña de la LEY 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público

TÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Artículo 1. Objeto.

1. El presente Estatuto tiene por objeto establecer las bases del régimen estatutario de los funcionarios públicos incluidos en su ámbito de aplicación.
2. Asimismo tiene por objeto determinar las normas aplicables al personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas.
3. Este Estatuto refleja, del mismo modo, los siguientes fundamentos de actuación:
 - a. Servicio a los ciudadanos y a los intereses generales.
 - b. Igualdad, mérito y capacidad en el acceso y en la promoción profesional.
 - c. Sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.
 - d. Igualdad de trato entre mujeres y hombres.
 - e. Objetividad, profesionalidad e imparcialidad en el servicio garantizadas con la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera.
 - f. Eficacia en la planificación y gestión de los recursos humanos.
 - g. Desarrollo y cualificación profesional permanente de los empleados públicos.
 - h. Transparencia.
 - i. Evaluación y responsabilidad en la gestión.
 - j. Jerarquía en la atribución, ordenación y desempeño de las funciones y tareas.
 - k. Negociación colectiva y participación, a través de los representantes, en la determinación de las condiciones de empleo.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

I. Cooperación entre las Administraciones Públicas en la regulación y gestión del empleo público.

Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este Estatuto se aplica al personal funcionario y en lo que proceda al personal laboral al servicio de las siguientes Administraciones Públicas:

- La Administración General del Estado.
- Las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla.
- Las Administraciones de las Entidades Locales.
- Los Organismos Públicos, Agencias y demás Entidades de derecho público con personalidad jurídica propia, vinculadas o dependientes de cualquiera de las Administraciones Públicas.
- Las Universidades Públicas.

2. En la aplicación de este Estatuto al personal investigador se podrán dictar normas singulares para adecuarlo a sus peculiaridades.

3. El personal docente y el personal estatutario de los Servicios de Salud se regirán por la legislación específica dictada por el Estado y por las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus respectivas competencias y por lo previsto en el presente Estatuto, excepto el Capítulo II del Título III, salvo el artículo 20, y los artículos 22.3, 24 y 84.

4. Cada vez que este Estatuto haga mención al personal funcionario de carrera se entenderá comprendido el personal estatutario de los Servicios de Salud.

5. El presente Estatuto tiene carácter supletorio para todo el personal de las Administraciones Públicas no incluido en su ámbito de aplicación.

Artículo 3. Personal funcionario de las Entidades Locales.

1. El personal funcionario de las Entidades Locales se rige por la legislación estatal que resulte de aplicación, de la que forma parte este Estatuto y por la legislación de las Comunidades Autónomas, con respeto a la autonomía local.

2. Los Cuerpos de Policía Local se rigen también por este Estatuto y por la legislación de las Comunidades Autónomas, excepto en lo establecido para ellos en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Artículo 4. Personal con legislación específica propia.

Las disposiciones de este Estatuto sólo se aplicarán directamente cuando así lo disponga su legislación específica al siguiente personal:

- a. Personal funcionario de las Cortes Generales y de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.
- b. Personal funcionario de los demás Órganos Constitucionales del Estado y de los Órganos Estatutarios de las Comunidades Autónomas.
- c. Jueces, Magistrados, Fiscales y demás personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia.
- d. Personal militar de las Fuerzas Armadas.
- e. Personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- f. Personal retribuido por arancel.
- g. Personal del Centro Nacional de Inteligencia.
- h. Personal del Banco de España y Fondos de Garantía de Depósitos en Entidades de Crédito.

Artículo 5. Personal de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos.

El personal funcionario de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos se regirá por sus normas específicas y supletoriamente por lo dispuesto en este Estatuto.

Su personal laboral se regirá por la legislación laboral y demás normas convencionalmente aplicables.

Artículo 6. Leyes de Función Pública.

En desarrollo de este Estatuto, las Cortes Generales y las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas aprobarán, en el ámbito de sus competencias, las Leyes reguladoras de la Función Pública de la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas.

Artículo 7. Normativa aplicable al personal laboral.

El personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas se rige, además de por la legislación laboral y por las demás normas convencionalmente aplicables, por los preceptos de este Estatuto que así lo dispongan.

TÍTULO II. CLASES DE PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

Artículo 8. Concepto y clases de empleados públicos.

1. Son empleados públicos quienes desempeñan funciones retribuidas en las Administraciones Públicas al servicio de los intereses generales.
2. Los empleados públicos se clasifican en:
 - a. Funcionarios de carrera.
 - b. Funcionarios interinos.
 - c. Personal laboral, ya sea fijo, por tiempo indefinido o temporal.
 - d. Personal eventual.

Artículo 9. Funcionarios de carrera.

1. Son funcionarios de carrera quienes, en virtud de nombramiento legal, están vinculados a una Administración Pública por una relación estatutaria regulada por el Derecho Administrativo para el desempeño de servicios profesionales retribuidos de carácter permanente.
2. En todo caso, el ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas corresponden exclusivamente a los funcionarios públicos, en los

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

términos que en la Ley de desarrollo de cada Administración Pública se establezca.

Artículo 10. Funcionarios interinos.

1. Son funcionarios interinos los que, por razones expresamente justificadas de necesidad y urgencia, son nombrados como tales para el desempeño de funciones propias de funcionarios de carrera, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

- a. La existencia de plazas vacantes cuando no sea posible su cobertura por funcionarios de carrera.
- b. La sustitución transitoria de los titulares.
- c. La ejecución de programas de carácter temporal.
- d. El exceso o acumulación de tareas por plazo máximo de seis meses, dentro de un periodo de doce meses.

2. La selección de funcionarios interinos habrá de realizarse mediante procedimientos ágiles que respetarán en todo caso los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

3. El cese de los funcionarios interinos se producirá, además de por las causas previstas en el artículo 63, cuando finalice la causa que dio lugar a su nombramiento.

4. En el supuesto previsto en la letra a del apartado 1 de este artículo, las plazas vacantes desempeñadas por funcionarios interinos deberán incluirse en la oferta de empleo correspondiente al ejercicio en que se produce su nombramiento y, si no fuera posible, en la siguiente, salvo que se decida su amortización.

5. A los funcionarios interinos les será aplicable, en cuanto sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera.

Artículo 11. Personal laboral.

1. Es personal laboral el que en virtud de contrato de trabajo formalizado por escrito, en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral, presta servicios retribuidos por las Administraciones Públicas. En función de la duración del contrato éste podrá ser fijo, por tiempo indefinido o temporal.

2. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto establecerán los criterios para la determinación de los puestos de trabajo que pueden ser desempeñados por personal laboral, respetando en todo caso lo establecido en el artículo 9.2.

Artículo 12. Personal eventual.

1. Es personal eventual el que, en virtud de nombramiento y con carácter no permanente, sólo realiza funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento especial, siendo retribuido con cargo a los créditos presupuestarios consignados para este fin.

2. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto determinarán los órganos de gobierno de las Administraciones Públicas que

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

podrán disponer de este tipo de personal. El número máximo se establecerá por los respectivos órganos de gobierno. Este número y las condiciones retributivas serán públicas.

3. El nombramiento y cese serán libres. El cese tendrá lugar, en todo caso, cuando se produzca el de la autoridad a la que se preste la función de confianza o asesoramiento.
4. La condición de personal eventual no podrá constituir mérito para el acceso a la Función Pública o para la promoción interna.
5. Al personal eventual le será aplicable, en lo que sea adecuado a la naturaleza de su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera.

SUBTÍTULO I. PERSONAL DIRECTIVO.

Artículo 13. Personal directivo profesional.

El Gobierno y los Órganos de Gobierno de las Comunidades Autónomas podrán establecer, en desarrollo de este Estatuto, el régimen jurídico específico del personal directivo así como los criterios para determinar su condición, de acuerdo, entre otros, con los siguientes principios:

1. Es personal directivo el que desarrolla funciones directivas profesionales en las Administraciones Públicas, definidas como tales en las normas específicas de cada Administración.
2. Su designación atenderá a principios de mérito y capacidad y a criterios de idoneidad, y se llevará a cabo mediante procedimientos que garanticen la publicidad y concurrencia.
3. El personal directivo estará sujeto a evaluación con arreglo a los criterios de eficacia y eficiencia, responsabilidad por su gestión y control de resultados en relación con los objetivos que les hayan sido fijados.
4. La determinación de las condiciones de empleo del personal directivo no tendrá la consideración de materia objeto de negociación colectiva a los efectos de esta Ley. Cuando el personal directivo reúna la condición de personal laboral estará sometido a la relación laboral de carácter especial de alta dirección.

TÍTULO III. DERECHOS Y DEBERES. CÓDIGO DE CONDUCTA DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

CAPÍTULO I. DERECHOS DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS.

Artículo 14. Derechos individuales.

Los empleados públicos tienen los siguientes derechos de carácter individual en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio:

- a. A la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera.
- b. Al desempeño efectivo de las funciones o tareas propias de su condición profesional y de acuerdo con la progresión alcanzada en su carrera profesional.
- c. A la progresión en la carrera profesional y promoción interna según principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- d. A percibir las retribuciones y las indemnizaciones por razón del servicio.
- e. A participar en la consecución de los objetivos atribuidos a la unidad donde preste sus servicios y a ser informado por sus superiores de las tareas a desarrollar.
- f. A la defensa jurídica y protección de la Administración Pública en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos.
- g. A la formación continua y a la actualización permanente de sus conocimientos y capacidades profesionales, preferentemente en horario laboral.
- h. Al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral.
- i. A la no discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo u orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- j. A la adopción de medidas que favorezcan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- k. A la libertad de expresión dentro de los límites del ordenamiento jurídico.
- l. A recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- m. A las vacaciones, descansos, permisos y licencias.
- n. A la jubilación según los términos y condiciones establecidas en las normas aplicables.
- o. A las prestaciones de la Seguridad Social correspondientes al régimen que les sea de aplicación.
- p. A la libre asociación profesional.
- q. A los demás derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

Artículo 15. Derechos individuales ejercidos colectivamente.

Los empleados públicos tienen los siguientes derechos individuales que se ejercen de forma colectiva:

- a. A la libertad sindical.
- b. A la negociación colectiva y a la participación en la determinación de las condiciones de trabajo.
- c. Al ejercicio de la huelga, con la garantía del mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad.
- d. Al planteamiento de conflictos colectivos de trabajo, de acuerdo con la legislación aplicable en cada caso.
- e. Al de reunión, en los términos establecidos en el artículo 46 de este Estatuto.

CAPÍTULO II. DERECHO A LA CARRERA PROFESIONAL Y A LA PROMOCIÓN INTERNA. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Artículo 16. Concepto, principios y modalidades de la carrera profesional de los funcionarios de carrera.

- 1. Los funcionarios de carrera tendrán derecho a la promoción profesional.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. La carrera profesional es el conjunto ordenado de oportunidades de ascenso y expectativas de progreso profesional conforme a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

A tal objeto las Administraciones Públicas promoverán la actualización y perfeccionamiento de la cualificación profesional de sus funcionarios de carrera.

3. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto regularán la carrera profesional aplicable en cada ámbito que podrán consistir, entre otras, en la aplicación aislada o simultánea de alguna o algunas de las siguientes modalidades:

a. Carrera horizontal, que consiste en la progresión de grado, categoría, escalón u otros conceptos análogos, sin necesidad de cambiar de puesto de trabajo y de conformidad con lo establecido en la letra b del artículo 17 y en el apartado 3 del artículo 20 de este Estatuto.

b. Carrera vertical, que consiste en el ascenso en la estructura de puestos de trabajo por los procedimientos de provisión establecidos en el Capítulo III del Título V de este Estatuto.

c. Promoción interna vertical, que consiste en el ascenso desde un cuerpo o escala de un Subgrupo, o Grupo de clasificación profesional en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo, a otro superior, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18.

d. Promoción interna horizontal, que consiste en el acceso a cuerpos o escalas del mismo Subgrupo profesional, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 18.

4. Los funcionarios de carrera podrán progresar simultáneamente en las modalidades de carrera horizontal y vertical cuando la Administración correspondiente las haya implantado en un mismo ámbito.

Artículo 17. Carrera horizontal de los funcionarios de carrera.

Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del presente Estatuto podrán regular la carrera horizontal de los funcionarios de carrera, pudiendo aplicar, entre otras, las siguientes reglas:

a. Se articulará un sistema de grados, categorías o escalones de ascenso fijándose la remuneración a cada uno de ellos. Los ascensos serán consecutivos con carácter general, salvo en aquellos supuestos excepcionales en los que se prevea otra posibilidad.

b. Se deberá valorar la trayectoria y actuación profesional, la calidad de los trabajos realizados, los conocimientos adquiridos y el resultado de la evaluación del desempeño. Podrán incluirse asimismo otros méritos y aptitudes por razón de la especificidad de la función desarrollada y la experiencia adquirida.

Artículo 18. Promoción interna de los funcionarios de carrera.

1. La promoción interna se realizará mediante procesos selectivos que garanticen el cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad así como los contemplados en el artículo 55.2 de este Estatuto.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. Los funcionarios deberán poseer los requisitos exigidos para el ingreso, tener una antigüedad de, al menos, dos años de servicio activo en el inferior Subgrupo, o Grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo y superar las correspondientes pruebas selectivas.

3. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto articularán los sistemas para realizar la promoción interna, así como también podrán determinar los cuerpos y escalas a los que podrán acceder los funcionarios de carrera pertenecientes a otros de su mismo Subgrupo.

Asimismo las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del presente Estatuto podrán determinar los cuerpos y escalas a los que podrán acceder los funcionarios de carrera pertenecientes a otros de su mismo Subgrupo.

4. Las Administraciones Públicas adoptarán medidas que incentiven la participación de su personal en los procesos selectivos de promoción interna y para la progresión en la carrera profesional.

Artículo 19. Carrera profesional y promoción del personal laboral.

1. El personal laboral tendrá derecho a la promoción profesional.

2. La carrera profesional y la promoción del personal laboral se hará efectiva a través de los procedimientos previstos en el Estatuto de los Trabajadores o en los Convenios Colectivos.

Artículo 20. La evaluación del desempeño.

1. Las Administraciones Públicas establecerán sistemas que permitan la evaluación del desempeño de sus empleados.

La evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

2. Los sistemas de evaluación del desempeño se adecuarán, en todo caso, a criterios de transparencia, objetividad, imparcialidad y no discriminación y se aplicarán sin menoscabo de los derechos de los empleados públicos.

3. Las Administraciones Públicas determinarán los efectos de la evaluación en la carrera profesional horizontal, la formación, la provisión de puestos de trabajo y en la percepción de las retribuciones complementarias previstas en el artículo 24 del presente Estatuto.

4. La continuidad en un puesto de trabajo obtenido por concurso quedará vinculada a la evaluación del desempeño de acuerdo con los sistemas de evaluación que cada Administración Pública determine, dándose audiencia al interesado, y por la correspondiente resolución motivada.

5. La aplicación de la carrera profesional horizontal, de las retribuciones complementarias derivadas del apartado c del artículo 24 del presente Estatuto y el cese del puesto de trabajo obtenido por el procedimiento de concurso requerirán la aprobación previa, en cada caso, de sistemas objetivos que permitan evaluar el desempeño de acuerdo con lo establecido en los apartados 1 y 2 de este artículo.

CAPÍTULO III. DERECHOS RETRIBUTIVOS.

Artículo 21. Determinación de las cuantías y de los incrementos retributivos.

1. Las cuantías de las retribuciones básicas y el incremento de las cuantías globales de las retribuciones complementarias de los funcionarios, así como el incremento de la masa salarial del personal laboral, deberán reflejarse para cada ejercicio presupuestario en la correspondiente Ley de Presupuestos.
2. No podrán acordarse incrementos retributivos que globalmente supongan un incremento de la masa salarial superior a los límites fijados anualmente en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el personal.

Artículo 22. Retribuciones de los funcionarios.

1. Las retribuciones de los funcionarios de carrera se clasifican en básicas y complementarias.
2. Las retribuciones básicas son las que retribuyen al funcionario según la adscripción de su cuerpo o escala a un determinado Subgrupo o Grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo, y por su antigüedad en el mismo. Dentro de ellas están comprendidas los componentes de sueldo y trienios de las pagas extraordinarias.
3. Las retribuciones complementarias son las que retribuyen las características de los puestos de trabajo, la carrera profesional o el desempeño, rendimiento o resultados alcanzados por el funcionario.
4. Las pagas extraordinarias serán dos al año, cada una por el importe de una mensualidad de retribuciones básicas y de la totalidad de las retribuciones complementarias, salvo aquéllas a las que se refieren los apartados c y d del artículo 24.
5. No podrá percibirse participación en tributos o en cualquier otro ingreso de las Administraciones Públicas como contraprestación de cualquier servicio, participación o premio en multas impuestas, aun cuando estuviesen normativamente atribuidas a los servicios.

Artículo 23. Retribuciones básicas.

Las retribuciones básicas, que se fijan en la Ley de Presupuestos Generales del Estado, estarán integradas única y exclusivamente por:

- a. El sueldo asignado a cada Subgrupo o Grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo.
- b. Los trienios, que consisten en una cantidad, que será igual para cada Subgrupo o Grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo, por cada tres años de servicio.

Artículo 24. Retribuciones complementarias.

La cuantía y estructura de las retribuciones complementarias de los funcionarios se establecerán por las correspondientes Leyes de cada Administración Pública atendiendo, entre otros, a los siguientes factores:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- a. La progresión alcanzada por el funcionario dentro del sistema de carrera administrativa.
- b. La especial dificultad técnica, responsabilidad, dedicación, incompatibilidad exigible para el desempeño de determinados puestos de trabajo o las condiciones en que se desarrolla el trabajo.
- c. El grado de interés, iniciativa o esfuerzo con que el funcionario desempeña su trabajo y el rendimiento o resultados obtenidos.
- d. Los servicios extraordinarios prestados fuera de la jornada normal de trabajo.

Artículo 25. Retribuciones de los funcionarios interinos.

1. Los funcionarios interinos percibirán las retribuciones básicas y las pagas extraordinarias correspondientes al Subgrupo o Grupo de adscripción, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo. Percibirán asimismo las retribuciones complementarias a que se refieren los apartados b, c y d del artículo 24 y las correspondientes a la categoría de entrada en el cuerpo o escala en el que se le nombre.
2. Se reconocerán los trienios correspondientes a los servicios prestados antes de la entrada en vigor del presente Estatuto que tendrán efectos retributivos únicamente a partir de la entrada en vigor del mismo.

Artículo 26. Retribuciones de los funcionarios en prácticas.

Las Administraciones Públicas determinarán las retribuciones de los funcionarios en prácticas que, como mínimo, se corresponderán a las del sueldo del Subgrupo o Grupo, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo, en que aspiren a ingresar.

Artículo 27. Retribuciones del personal laboral.

Las retribuciones del personal laboral se determinarán de acuerdo con la legislación laboral, el convenio colectivo que sea aplicable y el contrato de trabajo, respetando en todo caso lo establecido en el artículo 21 del presente Estatuto.

Artículo 28. Indemnizaciones.

Los funcionarios percibirán las indemnizaciones correspondientes por razón del servicio.

Artículo 29. Retribuciones diferidas.

Las Administraciones Públicas podrán destinar cantidades hasta el porcentaje de la masa salarial que se fije en las correspondientes Leyes de Presupuestos Generales del Estado a financiar aportaciones a planes de pensiones de empleo o contratos de seguro colectivos que incluyan la cobertura de la contingencia de jubilación, para el personal incluido en sus ámbitos, de acuerdo con lo establecido en la normativa reguladora de los Planes de Pensiones.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Las cantidades destinadas a financiar aportaciones a planes de pensiones o contratos de seguros tendrán a todos los efectos la consideración de retribución diferida.

Artículo 30. Deducción de retribuciones.

1. Sin perjuicio de la sanción disciplinaria que pueda corresponder, la parte de jornada no realizada dará lugar a la deducción proporcional de haberes, que no tendrá carácter sancionador.

2. Quienes ejerciten el derecho de huelga no devengarán ni percibirán las retribuciones correspondientes al tiempo en que hayan permanecido en esa situación sin que la deducción de haberes que se efectuó tenga carácter de sanción, ni afecte al régimen respectivo de sus prestaciones sociales.

CAPÍTULO V. DERECHO A LA JORNADA DE TRABAJO, PERMISOS Y VACACIONES.

Artículo 47. Jornada de trabajo de los funcionarios públicos.

Las Administraciones Públicas establecerán la jornada general y las especiales de trabajo de sus funcionarios públicos. La jornada de trabajo podrá ser a tiempo completo o a tiempo parcial.

Artículo 48. Permisos de los funcionarios públicos.

1. Las Administraciones Públicas determinarán los supuestos de concesión de permisos a los funcionarios públicos y sus requisitos, efectos y duración. En defecto de legislación aplicable los permisos y su duración serán, al menos, los siguientes:

a. Por fallecimiento, accidente o enfermedad grave de un familiar dentro del primer grado de consanguinidad o afinidad, tres días hábiles cuando el suceso se produzca en la misma localidad, y cinco días hábiles cuando sea en distinta localidad.

Cuando se trate del fallecimiento, accidente o enfermedad grave de un familiar dentro del segundo grado de consanguinidad o afinidad, el permiso será de dos días hábiles cuando se produzca en la misma localidad y de cuatro días hábiles cuando sea en distinta localidad.

b. Por traslado de domicilio sin cambio de residencia, un día.

c. Para realizar funciones sindicales o de representación del personal, en los términos que se determine.

d. Para concurrir a exámenes finales y demás pruebas definitivas de aptitud, durante los días de su celebración.

e. Para la realización de exámenes prenatales y técnicas de preparación al parto por las funcionarias embarazadas.

f. Por lactancia de un hijo menor de doce meses tendrá derecho a una hora de ausencia del trabajo que podrá dividir en dos fracciones. Este derecho podrá sustituirse por una reducción de la jornada normal en media hora al inicio y al final de la jornada o, en una hora al inicio o al final de la jornada, con la misma

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

finalidad. Este derecho podrá ser ejercido indistintamente por uno u otro de los progenitores, en el caso de que ambos trabajen.

Igualmente la funcionaria podrá solicitar la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente.

Este permiso se incrementará proporcionalmente en los casos de parto múltiple.

g. Por nacimiento de hijos prematuros o que por cualquier otra causa deban permanecer hospitalizados a continuación del parto, la funcionaria o el funcionario tendrá derecho a ausentarse del trabajo durante un máximo de dos horas diarias percibiendo las retribuciones íntegras. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de dos horas, con la disminución proporcional de sus retribuciones.

h. Por razones de guarda legal, cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad retribuida, tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda.

Tendrá el mismo derecho el funcionario que precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida.

i. Por ser preciso atender el cuidado de un familiar de primer grado, el funcionario tendrá derecho a solicitar una reducción de hasta el cincuenta por ciento de la jornada laboral, con carácter retribuido, por razones de enfermedad muy grave y por el plazo máximo de un mes. Si hubiera más de un titular de este derecho por el mismo hecho causante, el tiempo de disfrute de esta reducción se podrá prorratear entre los mismos, respetando en todo caso, el plazo máximo de un mes.

j. Por tiempo indispensable para el cumplimiento de un deber inexcusable de carácter público o personal y por deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral.

k. Por asuntos particulares, seis días.

2. Además de los días de libre disposición establecidos por cada Administración Pública, los funcionarios tendrán derecho al disfrute de dos días adicionales al cumplir el sexto trienio, incrementándose en un día adicional por cada trienio cumplido a partir del octavo.

Artículo 49. Permisos por motivos de conciliación de la vida personal, familiar y laboral y por razón de violencia de género.

En todo caso se concederán los siguientes permisos con las correspondientes condiciones mínimas:

a. Permiso por parto: tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas. Este permiso se ampliará en dos semanas más en el supuesto de discapacidad del hijo y, por cada hijo a partir del segundo, en los supuestos de parto múltiple. El permiso se distribuirá a opción de la funcionaria siempre

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

que seis semanas sean inmediatamente posteriores al parto. En caso de fallecimiento de la madre, el otro progenitor podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso, de la parte que reste de permiso.

No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las seis semanas inmediatas posteriores al parto de descanso obligatorio para la madre, en el caso de que ambos progenitores trabajen, la madre, al iniciarse el periodo de descanso por maternidad, podrá optar por que el otro progenitor disfrute de una parte determinada e ininterrumpida del periodo de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva con el de la madre. El otro progenitor podrá seguir disfrutando del permiso de maternidad inicialmente cedido, aunque en el momento previsto para la reincorporación de la madre al trabajo ésta se encuentre en situación de incapacidad temporal.

En los casos de disfrute simultáneo de periodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las dieciséis semanas o de las que correspondan en caso de discapacidad del hijo o de parto múltiple.

Este permiso podrá disfrutarse a jornada completa o a tiempo parcial, cuando las necesidades del servicio lo permitan, y en los términos que reglamentariamente se determinen.

En los casos de parto prematuro y en aquéllos en que, por cualquier otra causa, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, este permiso se ampliará en tantos días como el neonato se encuentre hospitalizado, con un máximo de trece semanas adicionales.

Durante el disfrute de este permiso se podrá participar en los cursos de formación que convoque la Administración.

b. Permiso por adopción o acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple: tendrá una duración de dieciséis semanas ininterrumpidas. Este permiso se ampliará en dos semanas más en el supuesto de discapacidad del menor adoptado o acogido y por cada hijo, a partir del segundo, en los supuestos de adopción o acogimiento múltiple.

El cómputo del plazo se contará a elección del funcionario, a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento o a partir de la resolución judicial por la que se constituya la adopción sin que en ningún caso un mismo menor pueda dar derecho a varios periodos de disfrute de este permiso.

En el caso de que ambos progenitores trabajen, el permiso se distribuirá a opción de los interesados, que podrán disfrutarlo de forma simultánea o sucesiva, siempre en periodos ininterrumpidos.

En los casos de disfrute simultáneo de periodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las dieciséis semanas o de las que correspondan en caso de adopción o acogimiento múltiple y de discapacidad del menor adoptado o acogido.

Este permiso podrá disfrutarse a jornada completa o a tiempo parcial, cuando las necesidades de servicio lo permitan, y en los términos que reglamentariamente se determine.

Si fuera necesario el desplazamiento previo de los progenitores al país de origen del adoptado, en los casos de adopción o acogimiento internacional, se tendrá derecho, además, a un permiso de hasta dos meses de duración, percibiendo durante este periodo exclusivamente las retribuciones básicas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Con independencia del permiso de hasta dos meses previsto en el párrafo anterior y para el supuesto contemplado en dicho párrafo, el permiso por adopción o acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple, podrá iniciarse hasta cuatro semanas antes de la resolución judicial por la que se constituya la adopción o la decisión administrativa o judicial de acogimiento.

Durante el disfrute de este permiso se podrá participar en los cursos de formación que convoque la Administración.

Los supuestos de adopción o acogimiento, tanto preadoptivo como permanente o simple, previstos en este artículo serán los que así se establezcan en el Código Civil o en las Leyes civiles de las Comunidades Autónomas que los regulen, debiendo tener el acogimiento simple una duración no inferior a un año.

c. Permiso de paternidad por el nacimiento, acogimiento o adopción de un hijo: tendrá una duración de quince días, a disfrutar por el padre o el otro progenitor a partir de la fecha del nacimiento, de la decisión administrativa o judicial de acogimiento o de la resolución judicial por la que se constituya la adopción.

Este permiso es independiente del disfrute compartido de los permisos contemplados en los apartados a y b.

En los casos previstos en los apartados a, b, y c el tiempo transcurrido durante el disfrute de estos permisos se computará como de servicio efectivo a todos los efectos, garantizándose la plenitud de derechos económicos de la funcionaria y, en su caso, del otro progenitor funcionario, durante todo el periodo de duración del permiso, y, en su caso, durante los periodos posteriores al disfrute de este, si de acuerdo con la normativa aplicable, el derecho a percibir algún concepto retributivo se determina en función del periodo de disfrute del permiso.

Los funcionarios que hayan hecho uso del permiso por parto o maternidad, paternidad y adopción o acogimiento tendrán derecho, una vez finalizado el periodo de permiso, a reintegrarse a su puesto de trabajo en términos y condiciones que no les resulten menos favorables al disfrute del permiso, así como a beneficiarse de cualquier mejora en las condiciones de trabajo a las que hubieran podido tener derecho durante su ausencia.

d. Permiso por razón de violencia de género sobre la mujer funcionaria: las faltas de asistencia de las funcionarias víctimas de violencia de género, totales o parciales, tendrán la consideración de justificadas por el tiempo y en las condiciones en que así lo determinen los servicios sociales de atención o de salud según proceda.

Asimismo, las funcionarias víctimas de violencia sobre la mujer, para hacer efectiva su protección o su derecho de asistencia social integral, tendrán derecho a la reducción de la jornada con disminución proporcional de la retribución, o la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que sean aplicables, en los términos que para estos supuestos establezca la Administración Pública competente en cada caso.

e. Permiso por cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave: el funcionario tendrá derecho a una reducción de la jornada de trabajo de al menos la mitad de la duración de aquélla, percibiendo las retribuciones

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

íntegras, para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del hijo menor de edad, por naturaleza o adopción, o en los supuestos de acogimiento preadoptivo o permanente del menor, afectado por cáncer (tumores malignos, melanomas y carcinomas), o por cualquier otra enfermedad grave que implique un ingreso hospitalario de larga duración y requiera la necesidad de su cuidado directo, continuo y permanente y, como máximo, hasta que el menor cumpla los 18 años.

Reglamentariamente, se establecerán las condiciones y supuestos en los que esta reducción de jornada se podrá acumular en jornadas completas.

Asimismo, cuando concurren en ambos progenitores, adoptantes o acogedores de carácter preadoptivo o permanente, las circunstancias necesarias para tener derecho a este permiso o, en su caso, puedan tener la condición de beneficiarios de la prestación establecida para este fin en el Régimen de la Seguridad Social que les sea de aplicación, el derecho a su disfrute sólo podrá ser reconocido a favor de uno de ellos.

Artículo 50. Vacaciones de los funcionarios públicos.

Los funcionarios públicos tendrán derecho a disfrutar como mínimo, durante cada año natural, de unas vacaciones retribuidas de veintidós días hábiles, o de los días que correspondan proporcionalmente si el tiempo de servicio durante el año fue menor.

A los efectos de lo previsto en el presente artículo, no se considerarán como días hábiles los sábados, sin perjuicio de las adaptaciones que se establezcan para los horarios especiales.

Artículo 51. Jornada de trabajo, permisos y vacaciones del personal laboral.

Para el régimen de jornada de trabajo, permisos y vacaciones del personal laboral se estará a lo establecido en este Capítulo y en la legislación laboral correspondiente.

CAPÍTULO VI. DEBERES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS. CÓDIGO DE CONDUCTA.

Artículo 52. Deberes de los empleados públicos. Código de Conducta.

Los empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y deberán actuar con arreglo a los siguientes principios: objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, que inspiran el Código de Conducta de los empleados públicos configurado por los principios éticos y de conducta regulados en los artículos siguientes.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Los principios y reglas establecidos en este Capítulo informarán la interpretación y aplicación del régimen disciplinario de los empleados públicos.

Artículo 53. Principios éticos.

1. Los empleados públicos respetarán la Constitución y el resto de normas que integran el ordenamiento jurídico.
2. Su actuación perseguirá la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos y se fundamentará en consideraciones objetivas orientadas hacia la imparcialidad y el interés común, al margen de cualquier otro factor que exprese posiciones personales, familiares, corporativas, clientelares o cualesquiera otras que puedan colisionar con este principio.
3. Ajustarán su actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que presten sus servicios, y con sus superiores, compañeros, subordinados y con los ciudadanos.
4. Su conducta se basará en el respeto de los derechos fundamentales y libertades públicas, evitando toda actuación que pueda producir discriminación alguna por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo, orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
5. Se abstendrán en aquellos asuntos en los que tengan un interés personal, así como de toda actividad privada o interés que pueda suponer un riesgo de plantear conflictos de intereses con su puesto público.
6. No contraerán obligaciones económicas ni intervendrán en operaciones financieras, obligaciones patrimoniales o negocios jurídicos con personas o entidades cuando pueda suponer un conflicto de intereses con las obligaciones de su puesto público.
7. No aceptarán ningún trato de favor o situación que implique privilegio o ventaja injustificada, por parte de personas físicas o entidades privadas.
8. Actuarán de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y vigilarán la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
9. No influirán en la agilización o resolución de trámite o procedimiento administrativo sin justa causa y, en ningún caso, cuando ello comporte un privilegio en beneficio de los titulares de los cargos públicos o su entorno familiar y social inmediato o cuando suponga un menoscabo de los intereses de terceros.
10. Cumplirán con diligencia las tareas que les correspondan o se les encomienden y, en su caso, resolverán dentro de plazo los procedimientos o expedientes de su competencia.
11. Ejercerán sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público absteniéndose no solo de conductas contrarias al mismo, sino también de cualesquiera otras que comprometan la neutralidad en el ejercicio de los servicios públicos.
12. Guardarán secreto de las materias clasificadas u otras cuya difusión esté prohibida legalmente, y mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceros, o en perjuicio del interés público.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 54. Principios de conducta.

1. Tratarán con atención y respeto a los ciudadanos, a sus superiores y a los restantes empleados públicos.
2. El desempeño de las tareas correspondientes a su puesto de trabajo se realizará de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecidos.
3. Obedecerán las instrucciones y órdenes profesionales de los superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del ordenamiento jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de inspección procedentes.
4. Informarán a los ciudadanos sobre aquellas materias o asuntos que tengan derecho a conocer, y facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
5. Administrarán los recursos y bienes públicos con austeridad, y no utilizarán los mismos en provecho propio o de personas allegadas. Tendrán, asimismo, el deber de velar por su conservación.
6. Se rechazará cualquier regalo, favor o servicio en condiciones ventajosas que vaya más allá de los usos habituales, sociales y de cortesía, sin perjuicio de lo establecido en el Código Penal.
7. Garantizarán la constancia y permanencia de los documentos para su transmisión y entrega a sus posteriores responsables.
8. Mantendrán actualizada su formación y cualificación.
9. Observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.
10. Pondrán en conocimiento de sus superiores o de los órganos competentes las propuestas que consideren adecuadas para mejorar el desarrollo de las funciones de la unidad en la que estén destinados. A estos efectos se podrá prever la creación de la instancia adecuada competente para centralizar la recepción de las propuestas de los empleados públicos o administrados que sirvan para mejorar la eficacia en el servicio.
11. Garantizarán la atención al ciudadano en la lengua que lo solicite siempre que sea oficial en el territorio.

TÍTULO IV. ADQUISICIÓN Y PÉRDIDA DE LA RELACIÓN DE SERVICIO.

CAPÍTULO I. ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y ADQUISICIÓN DE LA RELACIÓN DE SERVICIO.

Artículo 55. Principios rectores.

1. Todos los ciudadanos tienen derecho al acceso al empleo público de acuerdo con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, y de acuerdo con lo previsto en el presente Estatuto y en el resto del ordenamiento jurídico.
2. Las Administraciones Públicas, entidades y organismos a que se refiere el artículo 2 del presente Estatuto seleccionarán a su personal funcionario y laboral mediante procedimientos en los que se garanticen los principios constitucionales antes expresados, así como los establecidos a continuación:
 - a. Publicidad de las convocatorias y de sus bases.
 - b. Transparencia.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- c. Imparcialidad y profesionalidad de los miembros de los órganos de selección.
- d. Independencia y discrecionalidad técnica en la actuación de los órganos de selección.
- e. Adecuación entre el contenido de los procesos selectivos y las funciones o tareas a desarrollar.
- f. Agilidad, sin perjuicio de la objetividad, en los procesos de selección.

Artículo 56. Requisitos generales.

1. Para poder participar en los procesos selectivos será necesario reunir los siguientes requisitos:

- a. Tener la nacionalidad española, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente.
- b. Poseer la capacidad funcional para el desempeño de las tareas.
- c. Tener cumplidos dieciséis años y no exceder, en su caso, de la edad máxima de jubilación forzosa. Sólo por Ley podrá establecerse otra edad máxima, distinta de la edad de jubilación forzosa, para el acceso al empleo público.
- d. No haber sido separado mediante expediente disciplinario del servicio de cualquiera de las Administraciones Públicas o de los órganos constitucionales o estatutarios de las Comunidades Autónomas, ni hallarse en inhabilitación absoluta o especial para empleos o cargos públicos por resolución judicial, para el acceso al cuerpo o escala de funcionario, o para ejercer funciones similares a las que desempeñaban en el caso del personal laboral, en el que hubiese sido separado o inhabilitado. En el caso de ser nacional de otro Estado, no hallarse inhabilitado o en situación equivalente ni haber sido sometido a sanción disciplinaria o equivalente que impida, en su Estado, en los mismos términos el acceso al empleo público.
- e. Poseer la titulación exigida.

2. Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus competencias, deberán prever la selección de empleados públicos debidamente capacitados para cubrir los puestos de trabajo en las Comunidades Autónomas que gocen de dos lenguas oficiales.

3. Podrá exigirse el cumplimiento de otros requisitos específicos que guarden relación objetiva y proporcionada con las funciones asumidas y las tareas a desempeñar. En todo caso, habrán de establecerse de manera abstracta y general.

Artículo 57. Acceso al empleo público de nacionales de otros Estados.

1. Los nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea podrán acceder, como personal funcionario, en igualdad de condiciones que los españoles a los empleos públicos, con excepción de aquellos que directa o indirectamente impliquen una participación en el ejercicio del poder público o en las funciones que tienen por objeto la salvaguardia de los intereses del Estado o de las Administraciones Públicas.

A tal efecto, los órganos de Gobierno de las Administraciones Públicas determinarán las agrupaciones de funcionarios contempladas en el artículo 76 a las que no puedan acceder los nacionales de otros Estados.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. Las previsiones del apartado anterior serán de aplicación, cualquiera que sea su nacionalidad, al cónyuge de los españoles y de los nacionales de otros Estados miembros de la Unión Europea, siempre que no estén separados de derecho y a sus descendientes y a los de su cónyuge siempre que no estén separados de derecho, sean menores de veintiún años o mayores de dicha edad dependientes.
3. El acceso al empleo público como personal funcionario, se extenderá igualmente a las personas incluidas en el ámbito de aplicación de los Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España en los que sea de aplicación la libre circulación de trabajadores, en los términos establecidos en el apartado 1 de este artículo.
4. Los extranjeros a los que se refieren los apartados anteriores, así como los extranjeros con residencia legal en España podrán acceder a las Administraciones Públicas, como personal laboral, en igualdad de condiciones que los españoles.
5. Sólo por Ley de las Cortes Generales o de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas podrá eximirse del requisito de la nacionalidad por razones de interés general para el acceso a la condición de personal funcionario.

Artículo 58. Acceso al empleo público de funcionarios españoles de Organismos Internacionales.

Las Administraciones Públicas establecerán los requisitos y condiciones para el acceso a las mismas de funcionarios de nacionalidad española de Organismos Internacionales, siempre que posean la titulación requerida y superen los correspondientes procesos selectivos. Podrán quedar exentos de la realización de aquellas pruebas que tengan por objeto acreditar conocimientos ya exigidos para el desempeño de su puesto en el organismo internacional correspondiente.

Artículo 59. Personas con discapacidad.

1. En las ofertas de empleo público se reservará un cupo no inferior al cinco por ciento de las vacantes para ser cubiertas entre personas con discapacidad, considerando como tales las definidas en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, siempre que superen los procesos selectivos y acrediten su discapacidad y la compatibilidad con el desempeño de las tareas, de modo que progresivamente se alcance el dos por ciento de los efectivos totales en cada Administración Pública.
2. Cada Administración Pública adoptará las medidas precisas para establecer las adaptaciones y ajustes razonables de tiempos y medios en el proceso selectivo y, una vez superado dicho proceso, las adaptaciones en el puesto de trabajo a las necesidades de las personas con discapacidad.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 60. Órganos de selección.

1. Los órganos de selección serán colegiados y su composición deberá ajustarse a los principios de imparcialidad y profesionalidad de sus miembros, y se tenderá, asimismo, a la paridad entre mujer y hombre.
2. El personal de elección o de designación política, los funcionarios interinos y el personal eventual no podrán formar parte de los órganos de selección.
3. La pertenencia a los órganos de selección será siempre a título individual, no pudiendo ostentarse ésta en representación o por cuenta de nadie.

Artículo 61. Sistemas selectivos.

1. Los procesos selectivos tendrán carácter abierto y garantizarán la libre concurrencia, sin perjuicio de lo establecido para la promoción interna y de las medidas de discriminación positiva previstas en este Estatuto.

Los órganos de selección velarán por el cumplimiento del principio de igualdad de oportunidades entre sexos.

2. Los procedimientos de selección cuidarán especialmente la conexión entre el tipo de pruebas a superar y la adecuación al desempeño de las tareas de los puestos de trabajo convocados, incluyendo, en su caso, las pruebas prácticas que sean precisas.

Las pruebas podrán consistir en la comprobación de los conocimientos y la capacidad analítica de los aspirantes, expresados de forma oral o escrita, en la realización de ejercicios que demuestren la posesión de habilidades y destrezas, en la comprobación del dominio de lenguas extranjeras y, en su caso, en la superación de pruebas físicas.

3. Los procesos selectivos que incluyan, además de las preceptivas pruebas de capacidad, la valoración de méritos de los aspirantes sólo podrán otorgar a dicha valoración una puntuación proporcionada que no determinará, en ningún caso, por sí misma el resultado del proceso selectivo.

4. Las Administraciones Públicas podrán crear órganos especializados y permanentes para la organización de procesos selectivos, pudiéndose encomendar estas funciones a los Institutos o Escuelas de Administración Pública.

5. Para asegurar la objetividad y la racionalidad de los procesos selectivos, las pruebas podrán completarse con la superación de cursos, de periodos de prácticas, con la exposición curricular por los candidatos, con pruebas psicotécnicas o con la realización de entrevistas. Igualmente podrán exigirse reconocimientos médicos.

6. Los sistemas selectivos de funcionarios de carrera serán los de oposición y concurso-oposición que deberán incluir, en todo caso, una o varias pruebas para determinar la capacidad de los aspirantes y establecer el orden de prelación.

Sólo en virtud de Ley podrá aplicarse, con carácter excepcional, el sistema de concurso que consistirá únicamente en la valoración de méritos.

7. Los sistemas selectivos de personal laboral fijo serán los de oposición, concurso-oposición, con las características establecidas en el apartado anterior, o concurso de valoración de méritos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Las Administraciones Públicas podrán negociar las formas de colaboración que en el marco de los convenios colectivos fijen la actuación de las Organizaciones Sindicales en el desarrollo de los procesos selectivos.

8. Los órganos de selección no podrán proponer el acceso a la condición de funcionario de un número superior de aprobados al de plazas convocadas, excepto cuando así lo prevea la propia convocatoria.

No obstante lo anterior, siempre que los órganos de selección hayan propuesto el nombramiento de igual número de aspirantes que el de plazas convocadas, y con el fin de asegurar la cobertura de las mismas, cuando se produzcan renunciaciones de los aspirantes seleccionados, antes de su nombramiento o toma de posesión, el órgano convocante podrá requerir del órgano de selección relación complementaria de los aspirantes que sigan a los propuestos, para su posible nombramiento como funcionarios de carrera.

Artículo 62. Adquisición de la condición de funcionario de carrera.

1. La condición de funcionario de carrera se adquiere por el cumplimiento sucesivo de los siguientes requisitos:

- a. Superación del proceso selectivo.
- b. Nombramiento por el órgano o autoridad competente, que será publicado en el Diario Oficial correspondiente.
- c. Acto de acatamiento de la Constitución y, en su caso, del Estatuto de Autonomía correspondiente y del resto del Ordenamiento Jurídico.
- d. Toma de posesión dentro del plazo que se establezca.

2. A efectos de lo dispuesto en el apartado 1.b anterior, no podrán ser funcionarios y quedarán sin efecto las actuaciones relativas a quienes no acrediten, una vez superado el proceso selectivo, que reúnen los requisitos y condiciones exigidos en la convocatoria.

CAPÍTULO II. PÉRDIDA DE LA RELACIÓN DE SERVICIO.

Artículo 63. Causas de pérdida de la condición de funcionario de carrera.

Son causas de pérdida de la condición de funcionario de carrera:

- a. La renuncia a la condición de funcionario.
- b. La pérdida de la nacionalidad.
- c. La jubilación total del funcionario.
- d. La sanción disciplinaria de separación del servicio que tuviere carácter firme.
- e. La pena principal o accesoria de inhabilitación absoluta o especial para cargo público que tuviere carácter firme.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 64. Renuncia.

1. La renuncia voluntaria a la condición de funcionario habrá de ser manifestada por escrito y será aceptada expresamente por la Administración, salvo lo dispuesto en el apartado siguiente.
2. No podrá ser aceptada la renuncia cuando el funcionario esté sujeto a expediente disciplinario o haya sido dictado en su contra auto de procesamiento o de apertura de juicio oral por la comisión de algún delito.
3. La renuncia a la condición de funcionario no inhabilita para ingresar de nuevo en la Administración Pública a través del procedimiento de selección establecido.

Artículo 65. Pérdida de la nacionalidad.

La pérdida de la nacionalidad española o la de cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea o la de aquellos Estados a los que, en virtud de Tratados Internacionales celebrados por la Unión Europea y ratificados por España, les sea de aplicación la libre circulación de trabajadores, que haya sido tenida en cuenta para el nombramiento, determinará la pérdida de la condición de funcionario salvo que simultáneamente se adquiera la nacionalidad de alguno de dichos Estados.

Artículo 66. Pena principal o accesoria de inhabilitación absoluta o especial para cargo público.

La pena principal o accesoria de inhabilitación absoluta cuando hubiere adquirido firmeza la sentencia que la imponga produce la pérdida de la condición de funcionario respecto a todos los empleos o cargos que tuviere. La pena principal o accesoria de inhabilitación especial cuando hubiere adquirido firmeza la sentencia que la imponga produce la pérdida de la condición de funcionario respecto de aquellos empleos o cargos especificados en la sentencia.

Artículo 67. Jubilación.

1. La jubilación de los funcionarios podrá ser:
 - a. Voluntaria, a solicitud del funcionario.
 - b. Forzosa, al cumplir la edad legalmente establecida.
 - c. Por la declaración de incapacidad permanente para el ejercicio de las funciones propias de su cuerpo o escala, o por el reconocimiento de una pensión de incapacidad permanente absoluta o, incapacidad permanente total en relación con el ejercicio de las funciones de su cuerpo o escala.
 - d. Parcial. De acuerdo con lo establecido en los apartados 2 y 4.
2. Procederá la jubilación voluntaria, a solicitud del interesado, siempre que el funcionario reúna los requisitos y condiciones establecidos en el Régimen de Seguridad Social que le sea aplicable.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Por Ley de las Cortes Generales, con carácter excepcional y en el marco de la planificación de los recursos humanos, se podrán establecer condiciones especiales de las jubilaciones voluntaria y parcial.

3. La jubilación forzosa se declarará de oficio al cumplir el funcionario los sesenta y cinco años de edad.

No obstante, en los términos de las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto, se podrá solicitar la prolongación de la permanencia en el servicio activo como máximo hasta que se cumpla setenta años de edad. La Administración Pública competente deberá de resolver de forma motivada la aceptación o denegación de la prolongación.

De lo dispuesto en los dos párrafos anteriores quedarán excluidos los funcionarios que tengan normas estatales específicas de jubilación.

4. Procederá la jubilación parcial, a solicitud del interesado, siempre que el funcionario reúna los requisitos y condiciones establecidos en el Régimen de Seguridad Social que le sea aplicable.

Artículo 68. Rehabilitación de la condición de funcionario.

1. En caso de extinción de la relación de servicios como consecuencia de pérdida de la nacionalidad o jubilación por incapacidad permanente para el servicio, el interesado, una vez desaparecida la causa objetiva que la motivó, podrá solicitar la rehabilitación de su condición de funcionario, que le será concedida.

2. Los órganos de gobierno de las Administraciones Públicas podrán conceder, con carácter excepcional, la rehabilitación, a petición del interesado, de quien hubiera perdido la condición de funcionario por haber sido condenado a la pena principal o accesoria de inhabilitación, atendiendo a las circunstancias y entidad del delito cometido. Si transcurrido el plazo para dictar la resolución, no se hubiera producido de forma expresa, se entenderá desestimada la solicitud.

CAPÍTULO II. ESTRUCTURACIÓN DEL EMPLEO PÚBLICO.

Artículo 72. Estructuración de los recursos humanos.

En el marco de sus competencias de autoorganización, las Administraciones Públicas estructuran sus recursos humanos de acuerdo con las normas que regulan la selección, la promoción profesional, la movilidad y la distribución de funciones y conforme a lo previsto en este Capítulo.

Artículo 73. Desempeño y agrupación de puestos de trabajo.

1. Los empleados públicos tienen derecho al desempeño de un puesto de trabajo de acuerdo con el sistema de estructuración del empleo público que establezcan las Leyes de desarrollo del presente Estatuto.

2. Las Administraciones Públicas podrán asignar a su personal funciones, tareas o responsabilidades distintas a las correspondientes al puesto de trabajo que desempeñen siempre que resulten adecuadas a su clasificación, grado o categoría, cuando las necesidades del servicio lo justifiquen sin merma en las retribuciones.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3. Los puestos de trabajo podrán agruparse en función de sus características para ordenar la selección, la formación y la movilidad.

Artículo 74. Ordenación de los puestos de trabajo.

Las Administraciones Públicas estructurarán su organización a través de relaciones de puestos de trabajo u otros instrumentos organizativos similares que comprenderán, al menos, la denominación de los puestos, los grupos de clasificación profesional, los cuerpos o escalas, en su caso, a que estén adscritos, los sistemas de provisión y las retribuciones complementarias. Dichos instrumentos serán públicos.

Artículo 75. Cuerpos y escalas.

1. Los funcionarios se agrupan en cuerpos, escalas, especialidades u otros sistemas que incorporen competencias, capacidades y conocimientos comunes acreditados a través de un proceso selectivo.
2. Los cuerpos y escalas de funcionarios se crean, modifican y suprimen por Ley de las Cortes Generales o de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.
3. Cuando en esta Ley se hace referencia a cuerpos y escalas se entenderá comprendida igualmente cualquier otra agrupación de funcionarios.

Artículo 76. Grupos de clasificación profesional del personal funcionario de carrera.

Los cuerpos y escalas se clasifican, de acuerdo con la titulación exigida para el acceso a los mismos, en los siguientes grupos:

- Grupo A, dividido en dos Subgrupos A1 y A2.

Para el acceso a los cuerpos o escalas de este Grupo se exigirá estar en posesión del título universitario de Grado. En aquellos supuestos en los que la Ley exija otro título universitario será éste el que se tenga en cuenta.

La clasificación de los cuerpos y escalas en cada Subgrupo estará en función del nivel de responsabilidad de las funciones a desempeñar y de las características de las pruebas de acceso.

- Grupo B. Para el acceso a los cuerpos o escalas del Grupo B se exigirá estar en posesión del título de Técnico Superior.
- Grupo C. Dividido en dos Subgrupos, C1 y C2, según la titulación exigida para el ingreso.
 - o C1: título de bachiller o técnico.
 - o C2: título de graduado en educación secundaria obligatoria.

Artículo 77. Clasificación del personal laboral.

El personal laboral se clasificará de conformidad con la legislación laboral.

CAPÍTULO III. PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y MOVILIDAD.

Artículo 78. Principios y procedimientos de provisión de puestos de trabajo del personal funcionario de carrera.

1. Las Administraciones Públicas proveerán los puestos de trabajo mediante procedimientos basados en los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.
2. La provisión de puestos de trabajo en cada Administración Pública se llevará a cabo por los procedimientos de concurso y de libre designación con convocatoria pública.
3. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del presente Estatuto podrán establecer otros procedimientos de provisión en los supuestos de movilidad a que se refiere el artículo 81.2, permutas entre puestos de trabajo, movilidad por motivos de salud o rehabilitación del funcionario, reingreso al servicio activo, cese o remoción en los puestos de trabajo y supresión de los mismos.

Artículo 79. Concurso de provisión de los puestos de trabajo del personal funcionario de carrera.

1. El concurso, como procedimiento normal de provisión de puestos de trabajo, consistirá en la valoración de los méritos y capacidades y, en su caso, aptitudes de los candidatos por órganos colegiados de carácter técnico. La composición de estos órganos responderá al principio de profesionalidad y especialización de sus miembros y se adecuará al criterio de paridad entre mujer y hombre. Su funcionamiento se ajustará a las reglas de imparcialidad y objetividad.
2. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del presente Estatuto establecerán el plazo mínimo de ocupación de los puestos obtenidos por concurso para poder participar en otros concursos de provisión de puestos de trabajo.
3. En el caso de supresión o remoción de los puestos obtenidos por concurso se deberá asignar un puesto de trabajo conforme al sistema de carrera profesional propio de cada Administración Pública y con las garantías inherentes de dicho sistema.

Artículo 80. Libre designación con convocatoria pública del personal funcionario de carrera.

1. La libre designación con convocatoria pública consiste en la apreciación discrecional por el órgano competente de la idoneidad de los candidatos en relación con los requisitos exigidos para el desempeño del puesto.
2. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del presente Estatuto establecerán los criterios para determinar los puestos que por su especial responsabilidad y confianza puedan cubrirse por el procedimiento de libre designación con convocatoria pública.
3. El órgano competente para el nombramiento podrá recabar la intervención de especialistas que permitan apreciar la idoneidad de los candidatos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

4. Los titulares de los puestos de trabajo provistos por el procedimiento de libre designación con convocatoria pública podrán ser cesados discrecionalmente. En caso de cese, se les deberá asignar un puesto de trabajo conforme al sistema de carrera profesional propio de cada Administración Pública y con las garantías inherentes de dicho sistema.

Artículo 81. Movilidad del personal funcionario de carrera.

1. Cada Administración Pública, en el marco de la planificación general de sus recursos humanos, y sin perjuicio del derecho de los funcionarios a la movilidad podrá establecer reglas para la ordenación de la movilidad voluntaria de los funcionarios públicos cuando considere que existen sectores prioritarios de la actividad pública con necesidades específicas de efectivos.

2. Las Administraciones Públicas, de manera motivada, podrán trasladar a sus funcionarios, por necesidades de servicio o funcionales, a unidades, departamentos u organismos públicos o entidades distintos a los de su destino, respetando sus retribuciones, condiciones esenciales de trabajo, modificando, en su caso, la adscripción de los puestos de trabajo de los que sean titulares. Cuando por motivos excepcionales los planes de ordenación de recursos impliquen cambio de lugar de residencia se dará prioridad a la voluntariedad de los traslados. Los funcionarios tendrán derecho a las indemnizaciones establecidas reglamentariamente para los traslados forzosos.

3. En caso de urgente e inaplazable necesidad, los puestos de trabajo podrán proveerse con carácter provisional debiendo procederse a su convocatoria pública dentro del plazo que señalen las normas que sean de aplicación.

Artículo 82. Movilidad por razón de violencia de género.

Las mujeres víctimas de violencia de género que se vean obligadas a abandonar el puesto de trabajo en la localidad donde venían prestando sus servicios, para hacer efectiva su protección o el derecho a la asistencia social integral, tendrán derecho al traslado a otro puesto de trabajo propio de su cuerpo, escala o categoría profesional, de análogas características, sin necesidad de que sea vacante de necesaria cobertura. Aún así, en tales supuestos la Administración Pública competente, estará obligada a comunicarle las vacantes ubicadas en la misma localidad o en las localidades que la interesada expresamente solicite.

Este traslado tendrá la consideración de traslado forzoso.

En las actuaciones y procedimientos relacionados con la violencia de género, se protegerá la intimidad de las víctimas, en especial, sus datos personales, los de sus descendientes y las de cualquier persona que esté bajo su guarda o custodia.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 83. Provisión de puestos y movilidad del personal laboral.

La provisión de puestos y movilidad del personal laboral se realizará de conformidad con lo que establezcan los convenios colectivos que sean de aplicación y, en su defecto por el sistema de provisión de puestos y movilidad del personal funcionario de carrera.

Artículo 84. La movilidad voluntaria entre Administraciones Públicas.

1. Con el fin de lograr un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, que garantice la eficacia del servicio que se preste a los ciudadanos, la Administración General del Estado y las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales establecerán medidas de movilidad interadministrativa, preferentemente mediante Convenio de Conferencia Sectorial u otros instrumentos de colaboración.

2. La Conferencia Sectorial de Administración Pública podrá aprobar los criterios generales a tener en cuenta para llevar a cabo las homologaciones necesarias para hacer posible la movilidad.

3. Los funcionarios de carrera que obtengan destino en otra Administración Pública a través de los procedimientos de movilidad quedarán respecto de su Administración de origen en la situación administrativa de servicio en otras Administraciones Públicas. En los supuestos de cese o supresión del puesto de trabajo, permanecerán en la Administración de destino, que deberá asignarles un puesto de trabajo conforme a los sistemas de carrera y provisión de puestos vigentes en dicha Administración.

TÍTULO VI. SITUACIONES ADMINISTRATIVAS.

Artículo 85. Situaciones administrativas de los funcionarios de carrera.

1. Los funcionarios de carrera se hallarán en alguna de las siguientes situaciones:

- a. Servicio activo.
- b. Servicios especiales.
- c. Servicio en otras Administraciones Públicas.
- d. Excedencia.
- e. Suspensión de funciones.

2. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo de este Estatuto podrán regular otras situaciones administrativas de los funcionarios de carrera, en los supuestos, en las condiciones y con los efectos que en las mismas se determinen, cuando concurra, entre otras, alguna de las circunstancias siguientes:

- a. Cuando por razones organizativas, de reestructuración interna o exceso de personal, resulte una imposibilidad transitoria de asignar un puesto de trabajo o la conveniencia de incentivar la cesación en el servicio activo.
- b. Cuando los funcionarios accedan, bien por promoción interna o por otros sistemas de acceso, a otros cuerpos o escalas y no les corresponda quedar en alguna de las situaciones previstas en este Estatuto, y cuando pasen a prestar

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

servicios en organismos o entidades del sector público en régimen distinto al de funcionario de carrera.

Dicha regulación, según la situación administrativa de que se trate, podrá conllevar garantías de índole retributiva o imponer derechos u obligaciones en relación con el reingreso al servicio activo.

Artículo 86. Servicio activo.

1. Se hallarán en situación de servicio activo quienes, conforme a la normativa de función pública dictada en desarrollo del presente Estatuto, presten servicios en su condición de funcionarios públicos cualquiera que sea la Administración u Organismo Público o entidad en el que se encuentren destinados y no les corresponda quedar en otra situación.

2. Los funcionarios de carrera en situación de servicio activo gozan de todos los derechos inherentes a su condición de funcionarios y quedan sujetos a los deberes y responsabilidades derivados de la misma. Se regirán por las normas de este Estatuto y por la normativa de función pública de la Administración Pública en que presten servicios.

Artículo 87. Servicios especiales.

1. Los funcionarios de carrera serán declarados en situación de servicios especiales:

a. Cuando sean designados miembros del Gobierno o de los órganos de gobierno de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla, miembros de las Instituciones de la Unión Europea o de las Organizaciones Internacionales, o sean nombrados altos cargos de las citadas Administraciones Públicas o Instituciones.

b. Cuando sean autorizados para realizar una misión por periodo determinado superior a seis meses en Organismos Internacionales, Gobiernos o Entidades Públicas extranjeras o en programas de cooperación internacional.

c. Cuando sean nombrados para desempeñar puestos o cargos en Organismos Públicos o entidades, dependientes o vinculados a las Administraciones Públicas que, de conformidad con lo que establezca la respectiva Administración Pública, estén asimilados en su rango administrativo a altos cargos.

d. Cuando sean adscritos a los servicios del Tribunal Constitucional o del Defensor del Pueblo o destinados al Tribunal de Cuentas en los términos previstos en el artículo 93.3 de la Ley 7/1988, de 5 de abril.

e. Cuando accedan a la condición de Diputado o Senador de las Cortes Generales o miembros de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas si perciben retribuciones periódicas por la realización de la función. Aquellos que pierdan dicha condición por disolución de las correspondientes Cámaras o terminación del mandato de las mismas podrán permanecer en la situación de servicios especiales hasta su nueva constitución.

f. Cuando se desempeñen cargos electivos retribuidos y de dedicación exclusiva en las Asambleas de las Ciudades de Ceuta y Melilla y en las Entidades Locales, cuando se desempeñen responsabilidades de órganos

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

superiores y directivos municipales y cuando se desempeñen responsabilidades de miembros de los órganos locales para el conocimiento y la resolución de las reclamaciones económico-administrativas.

g. Cuando sean designados para formar parte del Consejo General del Poder Judicial o de los Consejos de Justicia de las Comunidades Autónomas.

h. Cuando sean elegidos o designados para formar parte de los Órganos Constitucionales o de los Órganos Estatutarios de las Comunidades

Autónomas u otros cuya elección corresponda al Congreso de los Diputados, al Senado o a las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.

i. Cuando sean designados como personal eventual por ocupar puestos de trabajo con funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento político y no opten por permanecer en la situación de servicio activo.

j. Cuando adquieran la condición de funcionarios al servicio de organizaciones internacionales.

k. Cuando sean designados asesores de los grupos parlamentarios de las Cortes Generales o de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.

l. Cuando sean activados como reservistas voluntarios para prestar servicios en las Fuerzas Armadas.

2. Quienes se encuentren en situación de servicios especiales percibirán las retribuciones del puesto o cargo que desempeñen y no las que les correspondan como funcionarios de carrera, sin perjuicio del derecho a percibir los trienios que tengan reconocidos en cada momento. El tiempo que permanezcan en tal situación se les computará a efectos de ascensos, reconocimiento de trienios, promoción interna y derechos en el régimen de Seguridad Social que les sea de aplicación. No será de aplicación a los funcionarios públicos que, habiendo ingresado al servicio de las instituciones Comunitarias Europeas, o al de Entidades y Organismos asimilados, ejerciten el derecho de transferencia establecido en el estatuto de los Funcionarios de las Comunidades Europeas.

3. Quienes se encuentren en situación de servicios especiales tendrán derecho, al menos, a reingresar al servicio activo en la misma localidad, en las condiciones y con las retribuciones correspondientes a la categoría, nivel o escalón de la carrera consolidados, de acuerdo con el sistema de carrera administrativa vigente en la Administración Pública a la que pertenezcan. Tendrán, asimismo, los derechos que cada Administración Pública pueda establecer en función del cargo que haya originado el pase a la mencionada situación. En este sentido, las Administraciones Públicas velarán para que no haya menoscabo en el derecho a la carrera profesional de los funcionarios públicos que hayan sido nombrados altos cargos, miembros del Poder Judicial o de otros órganos constitucionales o estatutarios o que hayan sido elegidos Alcaldes, retribuidos y con dedicación exclusiva, Presidentes de Diputaciones o de Cabildos o Consejos Insulares, Diputados o Senadores de las Cortes Generales y miembros de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas. Como mínimo, estos funcionarios recibirán el mismo tratamiento en la consolidación del grado y conjunto de complementos que el que se

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

establezca para quienes hayan sido Directores Generales y otros cargos superiores de la correspondiente Administración Pública.

4. La declaración de esta situación procederá en todo caso, en los supuestos que se determinen en el presente Estatuto y en las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del mismo.

Artículo 88. Servicio en otras Administraciones Públicas.

1. Los funcionarios de carrera que, en virtud de los procesos de transferencias o por los procedimientos de provisión de puestos de trabajo, obtengan destino en una Administración Pública distinta, serán declarados en la situación de servicio en otras Administraciones Públicas. Se mantendrán en esa situación en el caso de que por disposición legal de la Administración a la que acceden se integren como personal propio de ésta.

2. Los funcionarios transferidos a las Comunidades Autónomas se integran plenamente en la organización de la Función Pública de las mismas, hallándose en la situación de servicio activo en la Función Pública de la Comunidad Autónoma en la que se integran.

Las Comunidades Autónomas al proceder a esta integración de los funcionarios transferidos como funcionarios propios, respetarán el Grupo o Subgrupo del cuerpo o escala de procedencia, así como los derechos económicos inherentes a la posición en la carrera que tuviesen reconocido.

Los funcionarios transferidos mantienen todos sus derechos en la Administración Pública de origen como si se hallaran en servicio activo de acuerdo con lo establecido en los respectivos Estatutos de Autonomía.

Se reconoce la igualdad entre todos los funcionarios propios de las Comunidades Autónomas con independencia de su Administración de procedencia.

3. Los funcionarios de carrera en la situación de servicio en otras Administraciones Públicas que se encuentren en dicha situación por haber obtenido un puesto de trabajo mediante los sistemas de provisión previstos en este Estatuto, se rigen por la legislación de la Administración en la que estén destinados de forma efectiva y conservan su condición de funcionario de la Administración de origen y el derecho a participar en las convocatorias para la provisión de puestos de trabajo que se efectúen por esta última. El tiempo de servicio en la Administración Pública en la que estén destinados se les computará como de servicio activo en su cuerpo o escala de origen.

4. Los funcionarios que reingresen al servicio activo en la Administración de origen, procedentes de la situación de servicio en otras Administraciones Públicas, obtendrán el reconocimiento profesional de los progresos alcanzados en el sistema de carrera profesional y sus efectos sobre la posición retributiva conforme al procedimiento previsto en los Convenios de Conferencia Sectorial y demás instrumentos de colaboración que establecen medidas de movilidad interadministrativa, previstos en el artículo 84 del presente Estatuto. En defecto de tales Convenios o instrumentos de colaboración, el reconocimiento se realizará por la Administración Pública en la que se produzca el reingreso.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 89. Excedencia.

1. La excedencia de los funcionarios de carrera podrá adoptar las siguientes modalidades:

- a. Excedencia voluntaria por interés particular.
- b. Excedencia voluntaria por agrupación familiar.
- c. Excedencia por cuidado de familiares.
- d. Excedencia por razón de violencia de género.

2. Los funcionarios de carrera podrán obtener la excedencia voluntaria por interés particular cuando hayan prestado servicios efectivos en cualquiera de las Administraciones Públicas durante un periodo mínimo de cinco años inmediatamente anteriores.

No obstante, las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del presente Estatuto podrán establecer una duración menor del periodo de prestación de servicios exigido para que el funcionario de carrera pueda solicitar la excedencia y se determinarán los periodos mínimos de permanencia en la misma.

La concesión de excedencia voluntaria por interés particular quedará subordinada a las necesidades del servicio debidamente motivadas. No podrá declararse cuando al funcionario público se le instruya expediente disciplinario. Procederá declarar de oficio la excedencia voluntaria por interés particular cuando finalizada la causa que determinó el pase a una situación distinta a la de servicio activo, se incumpla la obligación de solicitar el reingreso al servicio activo en el plazo en que se determine reglamentariamente.

Quienes se encuentren en situación de excedencia por interés particular no devengarán retribuciones, ni les será computable el tiempo que permanezcan en tal situación a efectos de ascensos, trienios y derechos en el régimen de Seguridad Social que les sea de aplicación.

3. Podrá concederse la excedencia voluntaria por agrupación familiar sin el requisito de haber prestado servicios efectivos en cualquiera de las Administraciones Públicas durante el periodo establecido a los funcionarios cuyo cónyuge resida en otra localidad por haber obtenido y estar desempeñando un puesto de trabajo de carácter definitivo como funcionario de carrera o como laboral fijo en cualquiera de las Administraciones Públicas, Organismos públicos y Entidades de Derecho público dependientes o vinculados a ellas, en los Órganos Constitucionales o del Poder Judicial y Órganos similares de las Comunidades Autónomas, así como en la Unión Europea o en Organizaciones Internacionales.

Quienes se encuentren en situación de excedencia voluntaria por agrupación familiar no devengarán retribuciones, ni les será computable el tiempo que permanezcan en tal situación a efectos de ascensos, trienios y derechos en el régimen de Seguridad Social que les sea de aplicación.

4. Los funcionarios de carrera tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años para atender al cuidado de cada hijo, tanto cuando lo sea por naturaleza como por adopción o acogimiento permanente o preadoptivo, a contar desde la fecha de nacimiento o, en su caso, de la resolución judicial o administrativa.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

También tendrán derecho a un período de excedencia de duración no superior a tres años, para atender al cuidado de un familiar que se encuentre a su cargo, hasta el segundo grado inclusive de consanguinidad o afinidad que por razones de edad, accidente, enfermedad o discapacidad no pueda valerse por sí mismo y no desempeñe actividad retribuida.

El período de excedencia será único por cada sujeto causante. Cuando un nuevo sujeto causante diera origen a una nueva excedencia, el inicio del período de la misma pondrá fin al que se viniera disfrutando.

En el caso de que dos funcionarios generasen el derecho a disfrutarla por el mismo sujeto causante, la Administración podrá limitar su ejercicio simultáneo por razones justificadas relacionadas con el funcionamiento de los servicios.

El tiempo de permanencia en esta situación será computable a efectos de trienios, carrera y derechos en el régimen de Seguridad Social que sea de aplicación. El puesto de trabajo desempeñado se reservará, al menos, durante dos años. Transcurrido este periodo, dicha reserva lo será a un puesto en la misma localidad y de igual retribución.

Los funcionarios en esta situación podrán participar en los cursos de formación que convoque la Administración.

5. Las funcionarias víctimas de violencia de género, para hacer efectiva su protección o su derecho a la asistencia social integral, tendrán derecho a solicitar la situación de excedencia sin tener que haber prestado un tiempo mínimo de servicios previos y sin que sea exigible plazo de permanencia en la misma.

Durante los seis primeros meses tendrán derecho a la reserva del puesto de trabajo que desempeñaran, siendo computable dicho período a efectos de antigüedad, carrera y derechos del régimen de Seguridad Social que sea de aplicación.

Cuando las actuaciones judiciales lo exigieran se podrá prorrogar este periodo por tres meses, con un máximo de dieciocho, con idénticos efectos a los señalados anteriormente, a fin de garantizar la efectividad del derecho de protección de la víctima.

Durante los dos primeros meses de esta excedencia la funcionaria tendrá derecho a percibir las retribuciones íntegras y, en su caso, las prestaciones familiares por hijo a cargo.

Artículo 90. Suspensión de funciones.

1. El funcionario declarado en la situación de suspensión quedará privado durante el tiempo de permanencia en la misma del ejercicio de sus funciones y de todos los derechos inherentes a la condición. La suspensión determinará la pérdida del puesto de trabajo cuando exceda de seis meses.

2. La suspensión firme se impondrá en virtud de sentencia dictada en causa criminal o en virtud de sanción disciplinaria. La suspensión firme por sanción disciplinaria no podrá exceder de seis años.

3. El funcionario declarado en la situación de suspensión de funciones no podrá prestar servicios en ninguna Administración Pública ni en los Organismos públicos, Agencias, o Entidades de derecho público dependientes o vinculadas a ellas durante el tiempo de cumplimiento de la pena o sanción.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

4. Podrá acordarse la suspensión de funciones con carácter provisional con ocasión de la tramitación de un procedimiento judicial o expediente disciplinario, en los términos establecidos en este Estatuto.

Artículo 91. Reingreso al servicio activo.

Reglamentariamente se regularán los plazos, procedimientos y condiciones, según las situaciones administrativas de procedencia, para solicitar el reingreso al servicio activo de los funcionarios de carrera, con respeto al derecho a la reserva del puesto de trabajo en los casos en que proceda conforme al presente Estatuto.

Artículo 92. Situaciones del personal laboral.

El personal laboral se regirá por el Estatuto de los Trabajadores y por los Convenios Colectivos que les sean de aplicación.

Los convenios colectivos podrán determinar la aplicación de este Capítulo al personal incluido en su ámbito de aplicación en lo que resulte compatible con el Estatuto de los Trabajadores.

TÍTULO VII. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

Artículo 93. Responsabilidad disciplinaria.

1. Los funcionarios públicos y el personal laboral quedan sujetos al régimen disciplinario establecido en el presente Título y en las normas que las Leyes de Función Pública dicten en desarrollo de este Estatuto.

2. Los funcionarios públicos o el personal laboral que indujeren a otros a la realización de actos o conductas constitutivos de falta disciplinaria incurrirán en la misma responsabilidad que éstos.

3. Igualmente, incurrirán en responsabilidad los funcionarios públicos o personal laboral que encubrieren las faltas consumadas muy graves o graves, cuando de dichos actos se derive daño grave para la Administración o los ciudadanos.

4. El régimen disciplinario del personal laboral se regirá, en lo no previsto en el presente Título, por la legislación laboral.

Artículo 94. Ejercicio de la potestad disciplinaria.

1. Las Administraciones Públicas corregirán disciplinariamente las infracciones del personal a su servicio señalado en el artículo anterior cometidas en el ejercicio de sus funciones y cargos, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial o penal que pudiera derivarse de tales infracciones.

2. La potestad disciplinaria se ejercerá de acuerdo con los siguientes principios:

a. Principio de legalidad y tipicidad de las faltas y sanciones, a través de la predeterminación normativa o, en el caso del personal laboral, de los convenios colectivos.

b. Principio de irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables y de retroactividad de las favorables al presunto infractor.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- c. Principio de proporcionalidad, aplicable tanto a la clasificación de las infracciones y sanciones como a su aplicación.
- d. Principio de culpabilidad.
- e. Principio de presunción de inocencia.

3. Cuando de la instrucción de un procedimiento disciplinario resulte la existencia de indicios fundados de criminalidad, se suspenderá su tramitación poniéndolo en conocimiento del Ministerio Fiscal.

Los hechos declarados probados por resoluciones judiciales firmes vinculan a la Administración.

Artículo 95. Faltas disciplinarias.

- 1. Las faltas disciplinarias pueden ser muy graves, graves y leves.
- 2. Son faltas muy graves:
 - a. El incumplimiento del deber de respeto a la Constitución y a los respectivos Estatutos de Autonomía de las Comunidades Autónomas y Ciudades de Ceuta y Melilla, en el ejercicio de la función pública.
 - b. Toda actuación que suponga discriminación por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, lengua, opinión, lugar de nacimiento o vecindad, sexo o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, así como el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y el acoso moral, sexual y por razón de sexo.
 - c. El abandono del servicio, así como no hacerse cargo voluntariamente de las tareas o funciones que tienen encomendadas.
 - d. La adopción de acuerdos manifiestamente ilegales que causen perjuicio grave a la Administración o a los ciudadanos.
 - e. La publicación o utilización indebida de la documentación o información a que tengan o hayan tenido acceso por razón de su cargo o función.
 - f. La negligencia en la custodia de secretos oficiales, declarados así por Ley o clasificados como tales, que sea causa de su publicación o que provoque su difusión o conocimiento indebido.
 - g. El notorio incumplimiento de las funciones esenciales inherentes al puesto de trabajo o funciones encomendadas.
 - h. La violación de la imparcialidad, utilizando las facultades atribuidas para influir en procesos electorales de cualquier naturaleza y ámbito.
 - i. La desobediencia abierta a las órdenes o instrucciones de un superior, salvo que constituyan infracción manifiesta del Ordenamiento jurídico.
 - j. La prevalencia de la condición de empleado público para obtener un beneficio indebido para sí o para otro.
 - k. La obstaculización al ejercicio de las libertades públicas y derechos sindicales.
 - l. La realización de actos encaminados a coartar el libre ejercicio del derecho de huelga.
 - m. El incumplimiento de la obligación de atender los servicios esenciales en caso de huelga.
 - n. El incumplimiento de las normas sobre incompatibilidades cuando ello dé lugar a una situación de incompatibilidad.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ñ. La incomparecencia injustificada en las Comisiones de Investigación de las Cortes Generales y de las Asambleas Legislativas de las Comunidades Autónomas.

o. El acoso laboral.

p. También serán faltas muy graves las que queden tipificadas como tales en Ley de las Cortes Generales o de la Asamblea Legislativa de la correspondiente Comunidad Autónoma o por los convenios colectivos en el caso de personal laboral.

3. Las faltas graves serán establecidas por Ley de las Cortes Generales o de la Asamblea Legislativa de la correspondiente Comunidad Autónoma o por los convenios colectivos en el caso de personal laboral, atendiendo a las siguientes circunstancias:

a. El grado en que se haya vulnerado la legalidad.

b. La gravedad de los daños causados al interés público, patrimonio o bienes de la Administración o de los ciudadanos.

c. El descrédito para la imagen pública de la Administración.

4. Las Leyes de Función Pública que se dicten en desarrollo del presente Estatuto determinarán el régimen aplicable a las faltas leves, atendiendo a las anteriores circunstancias.

Artículo 96. Sanciones.

1. Por razón de las faltas cometidas podrán imponerse las siguientes sanciones:

a. Separación del servicio de los funcionarios, que en el caso de los funcionarios interinos comportará la revocación de su nombramiento, y que sólo podrá sancionar la comisión de faltas muy graves.

b. Despido disciplinario del personal laboral, que sólo podrá sancionar la comisión de faltas muy graves y comportará la inhabilitación para ser titular de un nuevo contrato de trabajo con funciones similares a las que desempeñaban.

c. Suspensión firme de funciones, o de empleo y sueldo en el caso del personal laboral, con una duración máxima de 6 años.

d. Traslado forzoso, con o sin cambio de localidad de residencia, por el período que en cada caso se establezca.

e. Demérito, que consistirá en la penalización a efectos de carrera, promoción o movilidad voluntaria.

f. Apercibimiento.

g. Cualquier otra que se establezca por Ley.

2. Procederá la readmisión del personal laboral fijo cuando sea declarado improcedente el despido acordado como consecuencia de la incoación de un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave.

3. El alcance de cada sanción se establecerá teniendo en cuenta el grado de intencionalidad, descuido o negligencia que se revele en la conducta, el daño al interés público, la reiteración o reincidencia, así como el grado de participación.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 97. Prescripción de las faltas y sanciones.

Las infracciones muy graves prescribirán a los 3 años, las graves a los 2 años y las leves a los 6 meses; las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los 3 años, las impuestas por faltas graves a los 2 años y las impuestas por faltas leves al año.

El plazo de prescripción comenzará a contarse desde que la falta se hubiera cometido, y desde el cese de su comisión cuando se trate de faltas continuadas.

El de las sanciones, desde la firmeza de la resolución sancionadora.

Artículo 98. Procedimiento disciplinario y medidas provisionales.

1. No podrá imponerse sanción por la comisión de faltas muy graves o graves sino mediante el procedimiento previamente establecido.

La imposición de sanciones por faltas leves se llevará a cabo por procedimiento sumario con audiencia al interesado.

2. El procedimiento disciplinario que se establezca en el desarrollo de este Estatuto se estructurará atendiendo a los principios de eficacia, celeridad y economía procesal, con pleno respeto a los derechos y garantías de defensa del presunto responsable.

En el procedimiento quedará establecida la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora, encomendándose a órganos distintos.

3. Cuando así esté previsto en las normas que regulen los procedimientos sancionadores, se podrá adoptar mediante resolución motivada medidas de carácter provisional que aseguren la eficacia de la resolución final que pudiera recaer.

La suspensión provisional como medida cautelar en la tramitación de un expediente disciplinario no podrá exceder de 6 meses, salvo en caso de paralización del procedimiento imputable al interesado. La suspensión provisional podrá acordarse también durante la tramitación de un procedimiento judicial, y se mantendrá por el tiempo a que se extienda la prisión provisional u otras medidas decretadas por el juez que determinen la imposibilidad de desempeñar el puesto de trabajo. En este caso, si la suspensión provisional excediera de seis meses no supondrá pérdida del puesto de trabajo.

El funcionario suspenso provisional tendrá derecho a percibir durante la suspensión las retribuciones básicas y, en su caso, las prestaciones familiares por hijo a cargo.

4. Cuando la suspensión provisional se eleve a definitiva, el funcionario deberá devolver lo percibido durante el tiempo de duración de aquélla. Si la suspensión provisional no llegara a convertirse en sanción definitiva, la Administración deberá restituir al funcionario la diferencia entre los haberes realmente percibidos y los que hubiera debido percibir si se hubiera encontrado con plenitud de derechos.

El tiempo de permanencia en suspensión provisional será de abono para el cumplimiento de la suspensión firme.

Cuando la suspensión no sea declarada firme, el tiempo de duración de la misma se computará como de servicio activo, debiendo acordarse la inmediata reincorporación del funcionario a su puesto de trabajo, con reconocimiento de

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

todos los derechos económicos y demás que procedan desde la fecha de suspensión.

Anexo 2. Reseña de artículos de interés, del Anuncio del Ayuntamiento de Quart de Poblet sobre aprobación de las normas reguladoras de las condiciones de trabajo de los funcionarios/as a su servicio. Boletín oficial de la Provincia de Valencia, de 1 de Mayo 2010.

Anuncio

Visto el acuerdo adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de Quart de Poblet, en sesión ordinaria celebrada el día veintinueve de diciembre de dos mil nueve, por el que se aprueban las normas reguladoras de las condiciones de trabajo de los funcionarios al servicio del Ayuntamiento de Quart de Poblet, por periodo de dos años; y remitido el texto íntegro del acuerdo a la Delegación de Gobierno de la Comunidad Valenciana, con fecha 27 de enero del presente, se procede a su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia:

ACUERDO SOBRE NORMAS REGULADORAS DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS/AS FUNCIONARIOS/AS AL SERVICIO DEL AYUNTAMIENTO DE QUART DE POBLET

CAPÍTULO I: ÁMBITO DE APLICACIÓN. ÓRGANOS DE NEGOCIACIÓN Y SEGUIMIENTO.

ARTÍCULO 1.- OBJETO

El presente acuerdo negociado al amparo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 11/85, de 2 de agosto de Libertad Sindical, y la Ley 7/2007 de 12 de abril del Estatuto Básico del Empleado Público, regula las condiciones de trabajo del personal funcionario/a que presta servicios para este Ayuntamiento.

ARTÍCULO 2.- ÁMBITO PERSONAL

Las presentes Normas Reguladoras serán de aplicación a la totalidad del personal funcionario/a de este Ayuntamiento, en sus distintas clases, grupos y subgrupos.

ARTÍCULO 3.- ÁMBITO TEMPORAL. VIGENCIA Y DENUNCIA.

3.1.- El presente Acuerdo se considerará en vigor desde la fecha de su aprobación por el Pleno, con independencia de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Valencia, por un período de dos años, período que no obstante, se entenderá prorrogado temporal y accidentalmente hasta la entrada en vigor de un nuevo Acuerdo.

3.2.- Se considerarán incorporados a este Acuerdo los pactos que se adopten como consecuencia de los trabajos que en él se encomiendan a comisiones o grupos de trabajo específicos, previa asunción de los mismos por la Mesa Negociadora y la preceptiva aprobación por el órgano competente.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ARTÍCULO 4.- INDIVISIBILIDAD

Las condiciones pactadas en el presente acuerdo constituyen un todo orgánico y unitario, por lo que la Corporación procurará establecer cuantas mejoras se estipulan para que su personal obtenga un mayor rendimiento y sienta una mayor vinculación con la misma.

No obstante, en el supuesto de que la autoridad o jurisdicción competente, en el ejercicio de sus facultades dejará sin efecto o modificara alguna de las estipulaciones del presente acuerdo, éste quedará sin efecto, exclusivamente en las partes afectadas, y su contenido deberá ser reconsiderado en plazo no superior a 30 días.

ARTÍCULO 5.- COMISIÓN PARITARIA

5.1.-Se creará una comisión paritaria integrada por representantes de la Corporación, los Sindicatos que hayan firmado el presente acuerdo y los representantes de los trabajadores que llevará a cabo el seguimiento del presente Acuerdo.

5.2.-Esta comisión se constituirá en un plazo de 15 días contados a partir de la fecha de aprobación del presente Acuerdo por el Pleno del Ayuntamiento.

5.3.-Esta comisión estará integrada por un mínimo de 4 miembros y un máximo de 12 miembros: mínimo de 2 por la representación de los Sindicatos y representantes de los funcionarios/as (Sección Sindical, Junta de Personal), y otros 2 como mínimo por la Corporación, todos ellos con sus respectivos suplentes. Tanto los titulares como los suplentes deberán, a ser posible, haber sido miembros de la comisión de negociación.

5.4.-De entre los miembros y de común acuerdo, se nombrará un Presidente y un Secretario.

5.5.-Las reuniones se celebrarán cada mes siempre que haya temas a tratar y con carácter extraordinario a petición de cualquiera de las dos partes, dentro de los 2 días hábiles siguientes.

5.6.-Las convocatorias las cursará el Secretario, comunicando en las mismas el orden del día. Ambas representaciones podrán solicitar la presencia de asesores.

5.7.-Las funciones de la Comisión Paritaria serán las de velar por el cumplimiento de lo pactado en estas normas, efectuando un seguimiento de las mismas y su interpretación, cuando surjan dudas en su concreta aplicación, sin perjuicio de las competencias de la corporación.

ARTÍCULO 6.- MEDIACIÓN

Se podrá nombrar un mediador o mediadores, de mutuo acuerdo, cuando no resulte posible llegar a un acuerdo en la negociación o surjan conflictos en el cumplimiento de los acuerdos.

ARTÍCULO 7.- MESA GENERAL DE NEGOCIACION

Se constituye, la Mesa General de Negociación de los funcionarios públicos, al amparo de lo dispuesto en el artículo 34 y siguientes de la Ley 7/2007 del

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Estatuto Básico del Empleado Público y lo previsto en la Ley Orgánica de Libertad Sindical, con carácter permanente.

La Mesa General de Negociación estará compuesta por el Concejal Delegado de Personal, en representación de la corporación, que presidirá la misma y quien podrá valerse de los asesores/as que estime conveniente en cada momento. En la parte social estarán presentes las organizaciones sindicales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33 y siguientes de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y lo previsto en los artículos 6 y 7 de la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical.

La Mesa General de Negociación elaborará un reglamento para su mejor funcionamiento.

La Mesa General de Negociación se reunirá una vez cada dos meses, salvo si por parte de la Corporación o los Sindicatos no se ha aportado ningún tema para el orden del día. Igualmente se reunirá, con carácter extraordinario, por decisión de la Corporación, por acuerdo de ésta y los Sindicatos o por solicitud de la mayoría de los Sindicatos presentes en la misma. Obligatoriamente la reunión extraordinaria se celebrará antes de cinco días hábiles de la fecha de solicitud.

Al menos una vez al año, y previamente a la aprobación por el Pleno de la Corporación de la relación de puestos de trabajo o plantilla orgánica y los presupuestos municipales, cuyos borradores se remitirán a los Sindicatos con representación en la Mesa General de Negociación con una antelación mínima de 3 días hábiles, se convocará esta Mesa con la finalidad de proceder a la negociación del Capítulo I de los Presupuestos en lo relativo a:

- a) Actualización de la plantilla (clasificación, número de puestos).
- b) Plan anual de provisión y/o promoción de los puestos vacantes de nueva creación y los sistemas de selección.
- c) Las retribuciones complementarias que corresponda aplicar a cada puesto de trabajo.

Igualmente dicha Mesa tendrá como función la negociación de las siguientes materias, siempre dentro de los límites establecidos por la normativa y la jurisprudencia para las mesas de negociación de ámbito local en Ayuntamientos y Diputaciones.

- a) La aplicación del incremento de las retribuciones del personal al servicio de las Administraciones Públicas que se establezca en la Ley de Presupuestos Generales del Estado y de las Comunidades Autónomas.
- b) La determinación y aplicación de las retribuciones complementarias de los funcionarios.
- c) Las normas que fijen los criterios generales en materia de acceso, carrera, provisión, sistemas de clasificación de puestos de trabajo, y planes e instrumentos de planificación de recursos humanos.
- d) Las normas que fijen los criterios y mecanismos generales en materia de evaluación del desempeño.
- e) Los planes de Previsión Social Complementaria.
- f) Los criterios generales de los planes y fondos para la formación y la promoción interna.
- g) Los criterios generales para la determinación de prestaciones sociales y pensiones de clases pasivas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- h) Las propuestas sobre derechos sindicales y de participación.
- i) Los criterios generales de acción social.
- j) Las que así se establezcan en la normativa de prevención de riesgos laborales.
- k) Las que afecten a las condiciones de trabajo y a las retribuciones de los funcionarios, cuya regulación exija norma con rango de Ley.
- l) Los criterios generales sobre ofertas de empleo público.
- m) Las referidas a calendario laboral, horarios, jornadas, vacaciones, permisos, movilidad funcional y geográfica, así como los criterios generales sobre la planificación estratégica de los recursos humanos, en aquellos aspectos que afecten a condiciones de trabajo de los empleados públicos.

CAPÍTULO II

JORNADA. LICENCIAS. PERMISOS Y SITUACIONES.-

ARTÍCULO 8.- DEFINICIONES

A los efectos de lo dispuesto en el presente acuerdo, se entenderá por:

- a) Pareja de hecho: persona que respecto de la persona de referencia mantiene una relación que puede acreditar a través de la inscripción en un registro público oficial de uniones de hecho.
- b) Familiar: persona que mantenga respecto del sujeto de referencia cualquier grado de parentesco, acreditado según lo dispuesto en el artículo siguiente.
A los efectos de este acuerdo, se considerará familiar al cónyuge o pareja de hecho exclusivamente en aquellos apartados en que se establezca expresamente.
- c) Familiar de primer grado en línea directa por consanguinidad o afinidad: padres, hijos, padres políticos y cónyuge o pareja de hecho de la hija o hijo.
- d) Familiar de segundo grado en línea directa o colateral, por consanguinidad: hermanos, abuelos, nietos; o afinidad: hermanos, abuelos y nietos del cónyuge o pareja de hecho.
- e) Necesitar especial dedicación: supone que es preciso que el sujeto reciba tratamiento, atención, cuidados o asistencia continuada por terceras personas debido a problemas de salud, entendida esta última como bienestar físico, psíquico y social.
- f) Informe del órgano competente de la administración sanitaria: informe del Inspector Médico de Zona o, si el tratamiento se recibe en el hospital, el informe facultativo del médico responsable del paciente.
- g) Convivencia: relación basada en la cohabitación en el mismo domicilio.
- h) Tener a su cargo: relación de dependencia que no implica convivencia.
- i) Cuidado directo: relación de dependencia que implica convivencia.
- j) Enfermedad grave: se considera como tal la hospitalización en institución sanitaria u hospitalización domiciliaria o aquella en la que sea acreditada por el facultativo responsable la gravedad de la misma.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ARTÍCULO 9.- ACREDITACIONES

- 1.- La situación de convivencia ha de ser acreditada mediante certificado de empadronamiento expedido por el ayuntamiento de residencia.
- 2.- La condición de discapacidad ha de ser acreditada mediante certificación oficial de minusvalía expedida por la Conselleria competente en la materia o, en su caso, órgano equivalente de otras Administraciones Públicas.
A los efectos de este acuerdo, los términos minusválido, discapacitado y disminuido se entienden términos equivalentes.
- 3.- El grado de parentesco y la relación familiar se acreditará con el libro o libros de familia, certificación del Registro Civil o bien con la inscripción en cualquier registro público oficial de uniones de hecho.
- 4.- La guarda legal ha de acreditarse mediante resolución judicial o documento de formalización del acogimiento familiar.
- 5.- La situación de violencia de género se acreditará mediante la orden de protección a favor de la víctima. Excepcionalmente, será título de acreditación de esta situación el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la trabajadora afectada es víctima de violencia de género, hasta tanto se dicte la orden de protección.

ARTÍCULO 10.- HORARIO DE TRABAJO.

El horario de trabajo será fijado para cada centro, previa negociación con los agentes sociales, por quien ostente la Jefatura de Personal de la Corporación, de acuerdo con lo regulado por la normativa de función pública.

Todo el personal afectado por el presente acuerdo dispondrá de una pausa de treinta minutos de descanso. A estos efectos el personal se organizará en turnos con la aprobación del correspondiente jefe del servicio o responsable de la unidad administrativa, con el fin de que las dependencias y servicios queden adecuadamente atendidos.

En los servicios en los que la secuencia de trabajo sea continua e impida el abandono del proceso operativo por parte del funcionario, salvo que éste sea relevado momentáneamente, la pausa de treinta minutos podrá adecuarse en atención a las características de cada servicio.

Con carácter general la jornada semanal de trabajo será la establecida por la legislación vigente.

No obstante, tanto el horario general, como el de todos aquellos servicios que por sus características efectúen horarios distintos al general, quedarán reflejados en el calendario laboral de cada departamento, según acuerdo con la mesa negociadora.

Se establece un horario tronco, comprendido entre las 9 y las 14 horas, a petición del interesado cuyo cómputo semanal de horas deberá de cumplirse en coordinación con el responsable del servicio.

Los servicios serán nombrados, con carácter general, con 30 días de anticipación y tendrán carácter de fijos desde ese momento, salvo aquellos casos en que sea necesario su cambio para evitar un importante detrimento en el servicio público (catástrofe o fuerza mayor).

Existirán los cuadrantes necesarios para que los distintos servicios sean distribuidos con equidad entre todos sus componentes.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Tras la firma del presente acuerdo, se negociará un reglamento de control horario que se adicionará como anexo al mismo y regulará las particularidades del horario tales como la entrada, salida, compensaciones, horario flexible, etc.

ARTÍCULO 11.- TRABAJO EFECTIVO.

11.1.-Se entiende que el tiempo necesario para recoger, ordenar o guardar las ropas, materiales y demás útiles de trabajo es tiempo de trabajo efectivo.

11.2.-Dentro del concepto de trabajo efectivo se entenderán comprendidos en la jornada ordinaria de trabajo los tiempos empleados como pausas reglamentarias, desplazamientos dentro de la jornada de trabajo, y otras interrupciones derivadas de normas de seguridad e higiene, o dentro de la propia organización de trabajo.

11.3.-El tiempo empleado en juzgados, por citación relacionada con la función desempeñada, se considerará así mismo como tiempo efectivo, se haga dentro o fuera de la jornada de trabajo. Si es fuera de la jornada de trabajo su compensación será a elección del funcionario; económica o festiva.

11.4.-Cuando el trabajador reciba aviso fuera de su jornada habitual para realizar un servicio extraordinario, el tiempo empleado en viajes o desplazamientos, será contado como efectivo desde la hora de citación por el Servicio, hasta la hora de llegada. Si el trabajador reside en el municipio, será de 30 minutos.

11.5.-Se adoptarán las medidas ergonómicas oportunas, para que los puestos con más de cinco horas de exposición en pantallas durante su jornada habitual, tengan las pausas que recomiende la legislación sobre salud laboral. Asimismo, se adicionará al convenio o se entregará a los empleados/as públicos las instrucciones y/o recomendaciones necesarias tendentes a minimizar los efectos adversos derivados del trabajo en pantallas de visualización de datos.

11.6.-El descanso semanal será de 48 horas consecutivas, preferentemente en sábado y domingo, salvo las posibles adaptaciones que requieran los servicios especiales, que serán negociadas con los representantes de los funcionarios, autorizándose para ello a la Comisión Paritaria, sin perjuicio de su posterior aprobación por el órgano competente.

ARTÍCULO 12.- MARGEN DE TOLERANCIA Y HORARIO FLEXIBLE.

El margen de tolerancia al comienzo de la jornada, será de 5 minutos, computable como trabajo efectivo, siempre que no se utilice de forma reiterada. Respetando el horario tronco y siempre que el servicio lo permita, podrán establecerse modificaciones horarias, a solicitud del funcionario/a, siempre que en el cómputo semanal sea cumplida la jornada legalmente establecida.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

**ARTÍCULO 13.- TRABAJOS CON HORARIOS ESPECIALES:
TRABAJO A TURNOS. CAMBIO DE TURNO Y PUESTO DE TRABAJO.
JORNADA PARTIDA**

13.1 Trabajo a turnos:

En aquellos servicios, establecimientos o dependencias que, por la naturaleza de su actividad justificada, deban organizarse por turnos de trabajo, éstos se efectuarán mediante rotación, ello salvo pacto en contrario entre los Representantes de los funcionarios/as y la Corporación.

Los funcionarios/as que tengan servicio a turnos, tendrán que librar al menos fines de semana alternos, salvo los funcionarios/as adscritos a horarios especiales, que se regirán por un calendario propio.

13.2 Cambio de Turno y puesto de trabajo:

Los traslados de turnos o puestos de trabajo, salvadas las circunstancias excepcionales, se regirán mediante reglamento negociado con los representantes de los trabajadores.

13.3 Jornadas especiales:

Personal de centros educativos

Conserjes de instalaciones deportivas

Personal de mercados

Personal de la brigada de obras o servicios

Personal Técnico de Instalaciones culturales municipales

Personal de Bibliotecas

Personal de centros de juventud

Policía Local

Personal adscrito a la oficina de atención al ciudadano

ARTÍCULO 14.- PAUSA ENTRE CADA JORNADA.

Cualquiera que sea el régimen de organización de trabajo, entre el final de la jornada habitual y el comienzo de la siguiente, mediarán como mínimo 12 horas.

ARTÍCULO 15.- TRABAJO EN PERIODO NOCTURNO.

A efecto de jornada, se entenderá por trabajo en periodo nocturno o en turno de noche, el efectuado entre las 21,30 horas de la noche y las 7,30 horas de la mañana.

A efectos de consideración como día festivo, se considerarán como tal los días libres de servicio, fiestas nacionales, autonómicas locales y domingos y los sábados a partir de la finalización de cada servicio (para el personal de oficinas, a partir de las 14:00 horas), según cuadro de horarios que se consensuará y adicionará al presente acuerdo. No estarán comprendidos dentro de esta regulación todos aquellos funcionarios que, por la naturaleza del servicio que prestan, deban trabajar, habitualmente, los fines de semana.

En el caso de una jornada habitual, si la mitad o más de la jornada se realizara en periodo nocturno, se entenderá realizada toda ella en turno de noche.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ARTÍCULO 16.- CONTROL HORARIO

Todo el personal estará obligado a registrar sus entradas y salidas mediante los sistemas establecidos al efecto o los que se establezcan en el futuro por la jefatura de Personal, procurándose que los sistemas de control horario sean homogéneos entre sí. Se establecerán los medios necesarios para su seguimiento.

Entre los representantes sindicales y la Corporación se establecerán los correspondientes calendarios laborales de los funcionarios, antes del 31 de diciembre del año anterior.

ARTÍCULO 17.- JUSTIFICACIÓN DE AUSENCIAS

1. En los casos de enfermedad o incapacidad temporal se regulan las siguientes situaciones:

a) Ausencias aisladas de uno o dos días: el personal comunicará su ausencia y la razón de la misma a la unidad de personal u órgano o persona responsable, con preferencia durante la hora después del inicio de la jornada, salvo causas justificadas que lo impidan, pudiendo requerirse justificante expedido por el facultativo competente.

En todo caso, de no producirse con posterioridad la justificación requerida, podrá descontarse el día o días faltados.

b) Ausencia de tres o más días: el personal deberá presentar el parte médico de baja en el plazo de tres días contados a partir del día de su expedición, los partes de confirmación deberán ser entregados en la unidad de personal cada 7 días. Si no se entregan los justificantes se descontarán en nómina los días de ausencia.

2. Si las ausencias, aún justificadas, son reiteradas, se valorará la situación entre los representantes sindicales y la dirección correspondiente, a instancia de cualquiera de las partes, y se propondrá conjuntamente la solución adecuada al caso.

3. En los supuestos de permiso por maternidad biológica no se precisará la presentación de partes intermedios, únicamente el parte de maternidad.

4. Los descuentos por faltas de asistencia injustificadas al trabajo o incumplimiento de jornada, se determinarán de conformidad con la normativa vigente.

ARTÍCULO 18.- VACACIONES, LICENCIAS Y PERMISOS.

Los funcionarios del Ayuntamiento de Quart de Poblet tendrán derecho a los permisos, licencias y vacaciones retribuidas previstas en la legislación sobre función pública de la Comunidad Autónoma Valenciana y, supletoriamente, en la aplicable a los funcionarios de la Administración del Estado.

Los permisos son derechos del personal que no requieren autorización, solo comunicación al órgano competente. Se consideran licencias los derechos que se encuentran sujetos a autorización del órgano competente. Si el órgano lo deniega, la denegación ha de ser por escrito y motivadamente.

A los efectos de la concesión de los permisos y licencias establecidos en este artículo, la pareja, siempre y cuando estuviese inscrita en el Registro de

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Uniones de Hecho de la Comunidad Valenciana, o en cualquier otro Registro Público Oficial de Uniones de Hecho, tendrá la misma consideración que el cónyuge.

La flexibilidad en la apreciación de los distintos supuestos que se planteen será siempre preferible a una aplicación rigorista de la legalidad formal.

En concreto, se establece el siguiente régimen de permisos retribuidos y licencias:

18.1 VACACIONES

El personal tendrá derecho a disfrutar, durante cada año completo de servicio activo, de un mes natural de vacaciones retribuidas o de

22 días hábiles si se toman fraccionadas. En este último caso podrán disfrutarse en períodos, sin que ninguno sea inferior a siete días naturales consecutivos. En el caso de que el servicio efectivamente prestado en la administración fuera inferior a un año, se tendrá derecho al disfrute de los días proporcionales de vacaciones que correspondan (2,5 días naturales por mes completo trabajado).

Asimismo, se tendrá derecho a 1 día hábil adicional al cumplir 15 años de servicio, añadiéndose 1 día hábil más al cumplir los 20, 25 y 30 años de servicio, respectivamente.

Este derecho se hará efectivo a partir del año natural siguiente al del cumplimiento de los años de servicio señalados en el párrafo anterior.

Para su cómputo no se considerarán las licencias sin retribución disfrutadas.

A los efectos previstos en el presente artículo, no se considerarán como días hábiles los sábados, sin perjuicio de las adaptaciones que se establezcan para los horarios especiales.

Las vacaciones anuales retribuidas podrán disfrutarse a lo largo de todo el año a petición del personal, si bien preferentemente en el período de junio a septiembre.

El órgano competente del Ayuntamiento, previa negociación con los representantes sindicales, establecerá las excepciones oportunas al régimen general de vacaciones anuales y fijará los turnos de éstas que resulten adecuados, a propuesta razonada de la jefa o del jefe de la unidad administrativa de que se trate, en aquellos servicios que por la naturaleza y peculiaridad de sus funciones requieran un régimen especial.

El personal que desee disfrutar de sus vacaciones en el período estival, elevará antes del 1 de mayo, al responsable de su unidad administrativa una comunicación formal en la que expresará su opción personal al período de vacaciones anuales. El resto del personal deberá solicitarlas con un mes de antelación a la fecha prevista para su inicio.

Recibidas las opciones, el órgano competente resolverá con quince días de antelación a la fecha de inicio prevista, sobre el período de vacaciones anuales de cada empleada y empleado público a su cargo, teniendo en cuenta el equilibrio necesario para que los servicios se presten con normalidad.

En el caso de que, por razones justificadas, cualquier persona al servicio del Ayuntamiento desee alterar su período de vacaciones ya concedido, podrá solicitar un cambio mediante petición formal dirigida al órgano competente, tramitado a través del responsable de su unidad, quien adjuntará un informe personal sobre la oportunidad de conceder lo solicitado.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En caso de denegación por la administración del período de vacaciones solicitado, ésta deberá ser motivada.

El comienzo y terminación del derecho al disfrute de las vacaciones será forzosamente dentro del año natural al que correspondan. Excepcionalmente, la finalización del disfrute de las mismas podrá prorrogarse hasta el 15 de enero del año siguiente. No podrán en ningún caso ser sustituidas por compensaciones económicas ni acumuladas a las siguientes.

El período de vacaciones anual podrá ser acumulado a los permisos de maternidad, lactancia, paternidad, acogimiento y adopción, aun habiendo expirado ya el año natural a que tal período corresponda.

El personal tendrá derecho:

Al retraso de sus vacaciones si no puede iniciarlas como consecuencia de incapacidad laboral temporal.

A la interrupción del período de vacaciones cuando mediase hospitalización justificada no voluntaria, para reanudarlas posteriormente hasta completar los días que le resten.

A la acomodación del disfrute de las vacaciones en caso de embarazo y hasta que el hijo cumpla doce meses, separación legal, divorcio o viudedad, así como si se es víctima de violencia de género o se tiene a cargo una persona dependiente, previa justificación de estas circunstancias, siempre que no implique perjuicio para otras empleadas y empleados públicos.

Al disfrute de treinta y un días naturales de vacaciones si se toman continuadas en un mes de treinta días por decisión de la administración.

El personal interino tendrá derecho al abono de la parte proporcional de sus vacaciones cuando cese antes de completar el año de servicio y no hubiese sido posible disfrutar de las mismas.

Corresponde al Jefe de la unidad apreciar si las necesidades del servicio quedan salvaguardadas.

Asimismo, y a efectos de determinar el período computable para el cálculo de las vacaciones anuales, las ausencias del trabajo por motivos independientes de la voluntad del empleado público, tales como enfermedad, accidente o maternidad.

Para determinar dentro del servicio los turnos de vacaciones, se procederá del siguiente modo:

La distribución de turnos se hará dentro de cada servicio, de común acuerdo con los trabajadores del mismo, de modo que queden cubiertas las necesidades de este servicio.

De no llegar a un acuerdo, se seguirán los turnos vacacionales de forma rotativa, de acuerdo con criterio de antigüedad, cargas familiares o cursar estudios oficiales.

18.2 PERMISOS.

18.2.1.- Permiso por celebración de matrimonio o unión de hecho

1. El personal tendrá derecho a permiso el día de la celebración de su matrimonio o inscripción de su unión de hecho.

2. Asimismo, el personal tendrá derecho a permiso el día de la celebración del matrimonio o inscripción de la unión de hecho de sus padres, padres políticos, hermanos, hermanos políticos, hijos, hijos del cónyuge o pareja de hecho, nietos y abuelos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3. Si el lugar en el que se realiza la celebración superara la distancia de 375 kilómetros, computados desde la localidad de residencia de dicho personal, el permiso será de dos días naturales consecutivos.

18.2.2.- Permiso por matrimonio o unión de hecho

1. El personal podrá disfrutar de quince días naturales y consecutivos, por razón de matrimonio o inscripción en el Registro de Uniones de Hecho de la Comunitat Valenciana o en cualquier otro registro público oficial de uniones de hecho.

2. Este permiso puede acumularse al período vacacional y no se disfrutará necesariamente a continuación del hecho causante.

3. El personal que disfrute de este permiso por inscripción en un registro de uniones de hecho no podrá disfrutarlo de nuevo en caso de contraer matrimonio posteriormente con la misma persona.

18.2.3.- Permisos por técnicas prenatales

Se concederán permisos al personal por el tiempo indispensable para la asistencia a la realización de exámenes prenatales y cursos de técnicas para la preparación al parto que deban realizarse dentro de la jornada laboral, así como la asistencia a tratamientos basados en técnicas de fecundación asistida, por el tiempo necesario y previa justificación.

18.2.4.- Permiso por maternidad biológica

1. En el supuesto de parto, la trabajadora tendrá derecho a un permiso de 16 semanas ininterrumpidas, ampliables por parto múltiple en dos semanas más por cada hijo a partir del segundo. Asimismo, se ampliará en dos semanas más en el supuesto de que el recién nacido sufra discapacidad.

2. El período de permiso se distribuirá a opción de la interesada, siempre que 6 semanas sean inmediatamente posteriores al parto. En caso de fallecimiento de la madre, el otro progenitor podrá hacer uso de la totalidad o, en su caso, de la parte que reste del permiso. El padre también podrá hacer uso de la totalidad o de la parte que reste del permiso cuando la madre se encuentre incapacitada para ejercer la opción.

3. No obstante lo anterior, y sin perjuicio de las seis semanas inmediatas posteriores al parto de descanso obligatorio de la madre, en el caso de que ambos progenitores trabajen, la madre, al iniciarse el período de descanso por maternidad, podrá optar por que el otro progenitor disfrute de una parte determinada e ininterrumpida del período de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva con el de la madre. El otro progenitor podrá seguir disfrutando del permiso de maternidad inicialmente cedido, aunque en el momento previsto para la reincorporación de la madre al trabajo, ésta se encuentre en situación de incapacidad temporal. Previa renuncia del padre, este permiso podrá disfrutarlo el cónyuge o pareja de hecho de la madre.

4.- En los casos de disfrute simultáneo de periodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las 16 semanas o de las que correspondan en caso de discapacidad del hijo o de parto múltiple.

5.- Este permiso podrá disfrutarse a jornada completa o a tiempo parcial cuando las necesidades del servicio lo permitan, y en los términos que reglamentariamente se determinen.

6 En el caso de parto prematuro o en los que, por cualquier motivo, el neonato deba permanecer hospitalizado a continuación del parto, este permiso se

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ampliará en tantos días como el neonato se encuentre hospitalizado, con un máximo de trece semanas adicionales.

7.- Durante el disfrute de este permiso se podrá participar en los cursos de formación que convoque la administración.

18.2.5.- Nacimiento de hijos prematuros o que deban permanecer hospitalizados tras el parto

1. En el caso de nacimiento de hijos prematuros o en los que, por cualquier motivo, éstos tengan que permanecer hospitalizados después del parto, el permiso podrá comenzar a computarse, a instancia de la madre o, en caso de que ella fallezca, del padre, a partir de la fecha del alta hospitalaria del niño o niña. El padre también podrá hacer uso de este derecho cuando la madre se encuentre incapacitada para ejercer la opción.

2. Se excluyen del cómputo del apartado anterior las primeras 6 semanas posteriores al parto, de descanso obligatorio para la madre.

3. Mientras dure la hospitalización posterior al parto prevista en este artículo, la funcionaria o el funcionario tendrá derecho a ausentarse del trabajo durante un máximo de dos horas diarias, percibiendo las retribuciones íntegras. Asimismo, tendrán derecho a reducir su jornada de trabajo hasta un máximo de 2 horas, con la disminución proporcional de sus retribuciones.

18.2.6.- Permiso por adopción o acogimiento de menores

1. Se tendrá derecho a un permiso de 16 semanas ininterrumpidas por adopción o acogimiento, tanto pre adoptivo como permanente o simple. Este permiso se ampliará en dos semanas más en el supuesto de discapacidad del menor adoptado o acogido y por cada hijo a partir del segundo, en los supuestos de adopción o acogimiento múltiple.

2. Las semanas se contarán a elección del personal, bien a partir de la decisión administrativa o judicial de acogimiento, bien a partir de la resolución judicial por la que se constituya la adopción, sin que en ningún caso un mismo menor pueda dar derecho a varios períodos de disfrute de este permiso.

3. En el caso de ambos progenitores trabajen, el permiso por adopción o acogimiento se distribuirá a opción de los interesados, que podrán disfrutarlo de forma simultánea o sucesiva, siempre en períodos ininterrumpidos.

4. En los casos de disfrute simultáneo de periodos de descanso, la suma de los mismos no podrá exceder de las 16 semanas o de las que correspondan en caso de adopción o acogimiento múltiple y de discapacidad del menor adoptado o acogido.

5. Este permiso podrá disfrutarse a jornada completa o a tiempo parcial, cuando las necesidades del servicio lo permitan, y en los términos que reglamentariamente se determinen.

6. Durante el disfrute de este permiso se podrá participar en los cursos de formación que convoque la administración.

7. Los supuestos de adopción o acogimiento, tanto pre adoptivo como permanente o simple, previstos en este artículo serán los que así se establezcan en el código civil o en las leyes civiles de las comunidades autónomas que los regulen, debiendo tener el acogimiento simple una duración no inferior a un año.

18.2.7.- Permiso por adopción internacional

1. El personal tendrá derecho, además del regulado en el artículo anterior, a disfrutar de un permiso de hasta dos meses de duración, en los supuestos de

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

adopción internacional cuando sea necesario el desplazamiento previo de los padres al país de origen del adoptado o adoptada.

2. Este permiso podrá fraccionarse o ser continuado, en función de la tramitación que se requiera en el citado país de origen del menor.

3. El personal percibirá exclusivamente las retribuciones básicas durante el período en el que disfrute de este permiso.

4. Con independencia del permiso de hasta dos meses previsto en el primer párrafo y para el supuesto contemplado en dicho párrafo, el permiso por adopción o acogimiento, tanto pre adoptivo como permanente o simple, podrá iniciarse hasta cuatro semanas antes de la resolución judicial por la que se constituya la adopción o la decisión administrativa o judicial de acogimiento.

18.2.8.- Permiso por paternidad

Se tendrá derecho a veinte días naturales por nacimiento, acogimiento, tanto pre adoptivo como permanente, o adopción de un hijo o hija, que disfrutará el padre o el otro progenitor a partir de la fecha del nacimiento, de la decisión administrativa o judicial de acogimiento o de la resolución judicial por la que se constituya la adopción.

Previa renuncia del padre este permiso podrá disfrutarlo el cónyuge o pareja de hecho de la madre.

En los casos previstos en el permiso por maternidad biológica, permiso por adopción o acogimiento y permiso por paternidad, el tiempo transcurrido durante el disfrute de estos permisos, se computará como de permiso efectivo a todos los efectos, garantizándose la plenitud de derechos económicos de la funcionaria y, en su caso, del otro progenitor funcionario, durante todo el periodo de duración del permiso y, en su caso, durante los periodos posteriores al disfrute de éste, si de acuerdo con la normativa aplicable, el derecho a percibir algún concepto retributivo se determina en función del periodo de disfrute del permiso.

Los funcionarios que hayan hecho uso de estos permisos tendrán derecho, una vez finalizado el periodo de permiso, a reintegrarse en su puesto de trabajo en términos y condiciones que no les resulten menos favorables al disfrute del permiso, así como a beneficiarse de cualquier mejora en las condiciones de trabajo a las que hubieran podido tener derecho durante su ausencia.

18.2.9.- Permiso por lactantes

1. El personal, por lactancia de un menor de 12 meses o por acogimiento o adopción en idéntico supuesto, tendrá derecho a una hora diaria de ausencia del trabajo, que podrá dividir en dos fracciones.

Este derecho podrá sustituirse por una reducción de la jornada normal por media hora al inicio y al final de la jornada o en una hora al inicio o al final de la jornada con la misma finalidad.

2. Este permiso será ampliable en la misma proporción por parto, adopción o acogimiento familiar múltiple.

3. Este permiso podrá ser disfrutado indistintamente por la madre o por el padre, en el caso de que ambos trabajen, pero, en cualquier caso, sólo por uno de ellos. Previa renuncia del padre, este permiso podrá disfrutarlo el cónyuge o pareja de hecho de la madre.

4. El personal podrá solicitar la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumule en jornadas completas el tiempo correspondiente.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

18.2.10.- Permiso por interrupción del embarazo

En caso de interrupción del embarazo, la trabajadora tendrá derecho a seis días naturales y consecutivos a partir del hecho causante, siempre y cuando no se encuentre en situación de incapacidad temporal.

18.2.11.- Permiso médico y asistencial

1. El personal podrá acudir durante su jornada laboral, por necesidades propias o de menores, ancianos o discapacitados físicos, psíquicos o sensoriales a su cargo, a:

a) Consultas, tratamientos y exploraciones de tipo médico durante el tiempo indispensable para su realización.

b) Reuniones de coordinación de sus centros de educación especial.

c) Consultas de apoyo adicional en el ámbito socio-sanitario.

2. Las ausencias de la jornada de trabajo causadas por cualquiera de los motivos enumerados en el apartado 1 durarán el tiempo indispensable para su realización.

18.2.12.- Permiso por fallecimiento

1. Por fallecimiento del cónyuge o pareja de hecho o de un familiar de primer grado, en línea directa, por consanguinidad o afinidad, se tendrá derecho a un permiso a partir del hecho causante de: 4 días.

Si el hecho causante ocurriera a más de 100 kilómetros de la localidad de residencia del personal, el permiso será de 6 días.

2. Por fallecimiento de un familiar de segundo grado en línea directa o colateral, por consanguinidad o afinidad, se tendrá derecho a un permiso de 3 días.

Si el hecho causante ocurriera a más de 100 kilómetros de la localidad de residencia del personal el permiso será de 5 días.

3. Este permiso se tomará en días naturales a partir del hecho causante.

4. Este permiso es compatible y no necesariamente consecutivo con el del artículo siguiente.

18.2.13.- Permiso por enfermedad grave

1. Por enfermedad grave del cónyuge o pareja de hecho o de un familiar de primer grado, en línea directa, por consanguinidad o afinidad, se tendrá derecho a un permiso de 4 días.

Si el hecho causante ocurriera a más de 100 kilómetros de la localidad de residencia del personal, el permiso será de 6 días.

2. Por enfermedad grave de un familiar de segundo grado en línea directa o colateral, por consanguinidad o afinidad, se tendrá derecho a un permiso de 3 días.

Si el hecho causante ocurriera a más de 100 kilómetros de la localidad de residencia del personal, el permiso será de 5 días.

3. Se tendrá derecho a este permiso cada vez que se acredite una nueva situación de gravedad.

4. En el caso de que la hospitalización fuese inferior a los días a que por enfermedad grave se tiene permiso y no mediase certificado de gravedad, este permiso se reducirá a los días que efectivamente el familiar del afectado haya estado hospitalizado.

5. En los supuestos de enfermedad grave, hospitalización en institución sanitaria u hospitalización domiciliaria de larga duración, los días de permiso podrán utilizarse seguidos o alternos, a petición del personal.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

6. Este permiso es compatible y no necesariamente consecutivo con el del artículo anterior.

18.2.14.- Permiso por pruebas selectivas y exámenes

El personal dispondrá de permiso el día del examen para concurrir a pruebas selectivas para el ingreso en cualquier Administración Pública, a exámenes finales y demás pruebas definitivas de aptitud y evaluación en centros oficiales, aunque la realización del ejercicio sea compatible con la jornada laboral.

18.2.15.- Permiso por traslado de domicilio habitual

1. El personal dispondrá de dos días naturales consecutivos por traslado de su domicilio habitual, aportando justificante acreditativo.

2. Cuando el nuevo domicilio se encuentre situado a más de 100 kilómetros del actual, dispondrá de tres días naturales consecutivos de permiso.

18.2.16.- Permiso por deber inexcusable

1. Se tendrá derecho para el cumplimiento de un deber inexcusable, de carácter público y personal, al tiempo indispensable.

2. Se tendrá derecho por deberes relacionados con la conciliación de la vida familiar y laboral, al tiempo indispensable.

3. Se entenderá por deber de carácter público y personal:

a) Citaciones de juzgados, tribunales de justicia, comisarías, o cualquier otro organismo oficial.

b) Cumplimiento de deberes ciudadanos derivados de una consulta electoral.

c) Asistencia a reuniones de los órganos de gobierno y comisiones dependientes de los mismos cuando deriven estrictamente del cargo electivo de concejala o concejal, así como de diputada o diputado.

d) Asistencia como miembro a las sesiones de un tribunal de selección o provisión, con nombramiento de la autoridad pertinente.

e) Cumplimiento de obligaciones que generen al interesado una responsabilidad de orden civil, social o administrativa.

18.2.17.- Permiso por funciones representativas y formación

Se concederán permisos para realizar funciones sindicales, de formación o de representación del personal, en los términos en que se establece en la normativa vigente.

18.2.18.- Permiso por razón de violencia de género sobre la mujer funcionaria.

Las faltas de asistencia de las funcionarias víctimas de violencia de género, total o parcial, tendrán la consideración de justificadas por el tiempo y en las condiciones en que así lo determinen los servicios sociales de atención o de salud, según proceda.

Asimismo, las funcionarias víctimas de violencia sobre la mujer, para hacer efectiva su protección o su derecho de asistencia social integral, tendrán derecho a la reducción de la jornada con disminución proporcional de la retribución, o la reordenación del tiempo de trabajo, a través de la adaptación del horario, de la aplicación del horario flexible o de otras formas de ordenación del tiempo de trabajo que sean aplicables, en los términos que para estos supuestos, establezca la Administración Pública competente en cada caso.

18.2.19.- Permiso por razón de guarda legal

Por razones de guarda legal, cuando el funcionario tenga el cuidado directo de algún menor de doce años, de persona mayor que requiera especial dedicación, o de una persona con discapacidad que no desempeñe actividad

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

retribuida, tendrá derecho a la reducción de su jornada de trabajo, con la disminución de sus retribuciones que corresponda.

Tendrá el mismo derecho el funcionario que precise encargarse del cuidado directo de un familiar, hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, que por razones de edad, accidente o enfermedad no pueda valerse por sí mismo y que no desempeñe actividad retribuida.

18.2.20.- Permiso por enfermedad muy grave.

Por ser preciso atender el cuidado de un familiar de primer grado, el funcionario tendrá derecho a solicitar una reducción de hasta el cincuenta por ciento de la jornada laboral, con carácter retribuido, por razones de enfermedad muy grave y por el plazo máximo de un mes.

Si hubiera más de un titular de este derecho por el mismo hecho causante, el tiempo de disfrute de esta reducción se podrá prorratear entre los mismo, respetando en todo caso el plazo máximo de un mes.

18.2.21.- Días 24 y 31 de diciembre.

Se estará exento de la asistencia al trabajo los días 24 y 31 de diciembre.

18.2.22.- Por la toma de posesión del cargo.

Los funcionarios de carrera en servicio activo o situación asimilada que accedan a un nuevo Cuerpo o Escala tendrán derecho, a partir de la toma de posesión, a un permiso retribuido de tres días hábiles si el destino no implica cambio de residencia del funcionario.

18.3 LICENCIAS RETRIBUIDAS

18.3.1.- Por asuntos propios

Cada año natural y hasta el día 15 de enero del año siguiente, se podrá disfrutar de hasta 6 días por asuntos propios o particulares. El personal funcionario interino y el personal laboral temporal, podrá disfrutar de dicha licencia a razón de un día por cada dos meses completos de trabajo.

Además el personal tendrá derecho a adicionar, los siguientes días de asuntos propios, de acuerdo con la siguiente escala:

Cumplidos 18 años de servicios: 2 días

Cumplidos 24 años de servicios: 3 días

Cumplidos 27 años de servicios: 4 días

Cumplidos 30 años de servicios: 5 días

Cumplidos 33 años de servicios: 6 días

Cumplidos 36 años de servicios: 7 días

Cumplidos 39 años de servicios: 8 días

Cumplidos 42 años de servicios: 9 días

Según se cumplan más trienios, a cada trienio vencido, se incluirá un día más de permiso por asuntos propios

El personal distribuirá dichos días a su conveniencia, previa solicitud a la unidad de personal con la suficiente antelación, y tendrá en cuenta que su ausencia no provoque una especial dificultad en el normal desarrollo del trabajo. Su denegación será motivada.

Los días de asuntos propios podrán, siempre que lo permitan las necesidades del servicio y previa autorización del responsable, unirse a las vacaciones.

De la misma manera, los días de asuntos propios anuales podrán ser acumulados a los permisos de maternidad, lactancia, paternidad, acogimiento y adopción, aun habiendo expirado ya el año natural.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En las demás situaciones, solamente se podrán disfrutar hasta el 15 de enero del año siguiente, no aceptándose ninguna solicitud con fecha posterior bajo ningún concepto.

18.3.2.- Días compensatorios

Cada año, el órgano competente ajustará las desviaciones producidas por los días festivos que coincidan en sábado y por los días inhábiles, que coincidan en sábado o domingo, mediante un número igual de días compensatorios.

18.3.3.- Licencia por cursos externos

El órgano competente podrá conceder hasta cuarenta horas al año para la asistencia a cursos de perfeccionamiento profesional, retribuidas cuando coincidan con el horario de trabajo, el curso se encuentre homologado, el contenido del mismo esté directamente relacionado con el puesto de trabajo o la carrera profesional del personal en la administración y no lo impidan las necesidades del servicio.

La denegación será motivada.

Durante los permisos de maternidad, paternidad y excedencias por cuidado de hijos o familiares, el personal podrá participar en los cursos de formación y perfeccionamiento.

18.3.4.- Licencia por estudios

1. El órgano que tenga atribuida la competencia en materia de formación podrá conceder a los funcionarios de carrera y personal laboral fijo, previo informe favorable del órgano competente, licencia de hasta doce meses para la formación en materias directamente relacionadas con la carrera profesional en las Administraciones públicas.

2. La materia elegida por el interesado, de la que se requiere que sea de interés para la mejora en la calidad y prestación del servicio público, debe ser aceptada por el órgano que la conceda

3. El curso deberá ser homologado previamente por el órgano competente en materia de formación.

4. Durante el disfrute de la presente licencia, se tendrá derecho exclusivamente a la percepción de las retribuciones básicas.

5. Al finalizar el período de licencia por estudios el personal beneficiario presentará al órgano competente en materia de formación, una memoria global del trabajo desarrollado así como una certificación académica de los estudios realizados.

La no presentación por parte de la beneficiaria o el beneficiario de la memoria y la certificación académica correspondiente implicará la obligación de reintegrar las retribuciones percibidas.

6. En cualquier momento que se aprecie que la persona seleccionada no cumple los requisitos establecidos en el párrafo primero de este artículo se le revocará la licencia por el mismo órgano que resolvió su concesión.

7. Dicha licencia se podrá solicitar cada cinco años, siempre que éstos se hayan prestado en servicio activo ininterrumpidamente.

18.4 LICENCIAS SIN RETRIBUCIÓN

18.4.1.- Disposiciones comunes a las licencias sin retribución

1. Las licencias sin retribución, en cualquier caso, deberán comprender períodos continuados e ininterrumpidos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. Para poder solicitar una nueva licencia será necesario que transcurran, como mínimo, tres días laborables entre el período que se solicita y el anteriormente disfrutado.

18.4.2.- Licencia por interés particular

1. Con una duración máxima de seis meses cada tres años, previo informe del órgano competente en materia de personal, podrán concederse licencias por interés particular.

2. Esta licencia se solicitará, salvo casos excepcionales debidamente justificados, con una antelación mínima, respecto de la fecha de su inicio, de treinta días, y deberá resolverse, como mínimo, con quince días de antelación a dicha fecha. Su denegación deberá ser motivada.

3. La Administración, mientras dure esta licencia sin retribución, mantendrá al personal en alta especial en el régimen de previsión social que corresponda.

4. Esta licencia tendrá la consideración de servicios efectivamente prestados, a los efectos de antigüedad y consolidación de grado personal.

De la consideración anterior se excluye el caso del cómputo de las vacaciones anuales.

En este supuesto, y cuando coincida con un mes natural o lo supere, deberá descontarse de la vacación anual el tiempo proporcional de la licencia sin retribución disfrutada.

18.4.3.- Licencia por enfermedad de familiares

1. En el caso de que el cónyuge, pareja de hecho o familiar en línea directa o colateral hasta segundo grado, por consanguinidad o afinidad, que conviva con el solicitante, padezca enfermedad grave o irreversible que requiera una atención continuada, podrá solicitarse la licencia por enfermedad de familiares, con una duración máxima de un año.

2. El período que dure esta licencia tendrá la consideración de servicios efectivamente prestados, a los efectos exclusivamente del cómputo de antigüedad y consolidación de grado, pero no constituirá causa de alta especial en el régimen de previsión social.

3. A los efectos indicados, la enfermedad deberá ser acreditada suficientemente con los necesarios informes médicos.

18.4.4.- Reducción de jornada por interés particular

En aquellos casos en que resulte compatible con las funciones del puesto desempeñado y con las del centro de trabajo, el personal que ocupe puestos de trabajo que tengan asignados complementos específicos que comporten una jornada de 37,5 horas semanales, podrá ser autorizado a realizar una jornada reducida, continua e ininterrumpida de las 9 a las 14 horas, o las equivalentes si el puesto desempeñado está sujeto a turnos, percibiendo un 75 por ciento del total de sus retribuciones.

18.4.5.- Cesación progresiva de actividades.

Los funcionarios a quienes falten menos de cinco años para cumplir la edad de jubilación forzosa podrán obtener, a su solicitud la reducción de su jornada de trabajo hasta un medio, con la reducción de retribuciones que se determine reglamentariamente, siempre que las necesidades del servicio lo permitan.

Dicha reducción de jornada podrá ser solicitada y obtenida, de manera temporal, por aquellos funcionarios que la precisen en procesos de recuperación por razón de enfermedad, siempre que las necesidades del servicio lo permitan.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Los funcionarios/as a quienes falten menos de 5 años para cumplir la edad de jubilación forzosa, podrán reducir su jornada de trabajo a la mitad o a un tercio de la establecida con carácter general, a elección del funcionario, recibiendo éste una retribución total del 60% y 80% respectivamente. Se otorgará siempre que las necesidades del servicio lo permitan y por un período inicial de 6 meses, renovándose automáticamente por períodos semestrales hasta que el funcionario alcance la edad de jubilación (salvo en los supuestos de concesión por recuperación en razón de enfermedad)

ARTÍCULO 19.- APLICACIÓN DE LA DURACIÓN DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS.

19.1.-Todas aquellas licencias y permisos que sean de 1 día, comprenderán el total de la jornada laboral sea cual fuera, salvo los que requieran el tiempo necesario para su cumplimiento.

19.2.- Cuando se necesite licencia de cualquier tipo, y se esté trabajando en periodo nocturno, se podrá optar por la noche anterior o posterior.

ARTÍCULO 20.- EXCEDENCIAS.

La concesión y duración de las excedencias se ajustará a lo establecido en cada caso por la legislación vigente.

ARTÍCULO 21.- PLUS DE CONDUCCIÓN.

Aquellos puestos de trabajo en los que para su realización sea precisa la conducción de vehículo a motor, sea cual fuera, (siempre con el consentimiento del afectado), y en las Bases de su convocatoria no fue condición la posesión del correspondiente carnet de conducir o licencia, tendrán asignado un plus que se negociará en la correspondiente valoración de puestos de trabajo y se abonará la renovación de dicho carnet de conducir o licencia a todo aquel que lo solicite.

ARTÍCULO 22.- GRATIFICACIONES POR SERVICIOS EXTRAORDINARIOS.

Los funcionarios/as podrán percibir gratificaciones, que en ningún caso podrán ser fijas en su cuantía ni periódicas en su devengo, que habrán de responder en todo caso a servicios extraordinarios realizados fuera de la jornada normal de trabajo. Para su valoración se tendrá presente el precio del valor hora previsto en el vigente acuerdo, siendo su sistema de devengo idéntico al previsto para los empleados públicos sujetos a régimen jurídico-laboral. No podrán percibir gratificaciones los funcionarios/as adscritos a puestos de trabajo que conlleven mayor o plena dedicación, según se desprende de lo establecido en el Catálogo.

El valor / hora de los servicios extraordinarios establecidos en el presente acuerdo, se actualizará anualmente según el porcentaje establecido por la Ley General de Presupuestos del Estado.

Los citados servicios extraordinarios podrán ser retribuidos o compensados en tiempo de descanso a elección del funcionario.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

CAPÍTULO III

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL. NEGOCIACIÓN COLECTIVA.

PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.

ARTÍCULO 23.- ORGANIZACIÓN PROFESIONAL

Corresponde a la Corporación, informando previamente a los representantes legales de los trabajadores, la organización del trabajo, estableciendo sistemas de racionalización y la mejora de los métodos de trabajo que permitan el mayor y mejor nivel de prestación del servicio.

ARTÍCULO 24.- RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

Anualmente la Corporación procederá a actualizar la Plantilla y el Catálogo de Puestos de Trabajo, conforme establezca la legislación vigente.

ARTÍCULO 25.- PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO.

La provisión de puestos de trabajo se adaptará a lo dispuesto en la legislación vigente y en el reglamento de provisión de puestos de trabajo.

ARTÍCULO 26.- SELECCIÓN DE PERSONAL INTERINO.

Las condiciones o requisitos que deban reunir los aspirantes deberán ser similares a las exigidas para acceder como personal funcionario/a de carrera.

ARTÍCULO 27.- INTEGRACIÓN SOCIAL DE LOS MINUSVÁLIDOS

En las convocatorias para puestos o plazas de la Oferta de Empleo Público, no se establecerán exclusiones por limitaciones psíquicas o físicas, salvo en los casos que dichas limitaciones sean incompatibles con el normal desempeño de las tareas o funciones correspondientes.

En las pruebas selectivas se establecerán para las personas minusválidas que lo soliciten, adaptaciones de tiempo y medios para su realización, de forma que disfruten en las mismas, de igualdad de oportunidades respecto de los demás participantes.

En las ofertas de empleo público de funcionarios/as del Ayuntamiento se establecerá una reserva de plazas para ellas según legislación vigente.

CAPÍTULO IV

FUNCIONES DEL PERSONAL. RETRIBUCIONES.-

ARTÍCULO 28.- FUNCIONES DEL PERSONAL.

El personal funcionario/a de este Ayuntamiento desarrollará las funciones especificadas en la Ley y en la catalogación y valoración de puestos de trabajo. Los emolumentos básicos tendrán la estructura y cuantías establecidas en la Ley de Presupuestos del Estado y demás disposiciones complementarias.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ARTÍCULO 29.- DISMINUCIÓN DE LA CAPACIDAD.

29.1.-El personal podrá pasar a realizar servicios sedentarios o secundarios en otras áreas del Ayuntamiento cuando aleguen motivos de incapacidad física o psíquica convenientemente acreditados con expediente contradictorio y en los términos establecidos por la legislación aplicable al caso o reglamento negociado con la representación sindical.

29.2.-Se atenderán, preferentemente dentro de las posibilidades de cada uno de los servicios, las peticiones de los empleados mayores de 50 años, que realicen su trabajo en turno de noche para pasar a turnos diurnos.

29.3.-Las funciones a que podrán optar serán fijadas entre la Corporación y la Junta de Personal, dando audiencia al interesado y siempre que las posibilidades existan...

29.4.-En cuanto al colectivo de la policía local, se estará a lo dispuesto en la Ley 6/99 de la Generalitat Valenciana, de coordinación de policías locales de la Comunidad Valenciana y demás normas de desarrollo de la citada ley.

CAPÍTULO V BENEFICIOS SOCIALES

ARTÍCULO 30.- PARTICIPACIÓN EN TRIBUNALES DE SELECCIÓN

La participación en tribunales de selección de personal, será gratificada según lo dispuesto en legislación vigente.

ARTÍCULO 31.- ACCIÓN SOCIAL

El Ayuntamiento de Quart de Poblet incluirá en sus presupuestos una partida para acción social del personal afectado por el presente acuerdo, cuyas normas de aplicación y contenido, se regularán de la forma que reglamentariamente se establezca, anualmente, previa negociación con los representantes de los empleados públicos.

ARTÍCULO 32.- ASISTENCIA JURÍDICA.

La Corporación garantiza la asistencia y defensa jurídica especializada y fianzas judiciales, a los empleados que la precisen por razón de conflictos derivados de la prestación del servicio. Se facilitará a todos los departamentos información de la dirección y teléfono de los profesionales encargados de la asistencia jurídica para utilizar los mismos en caso de urgencia.

Todo ello sin perjuicio de la responsabilidad que la Corporación pueda exigir a su personal que hubiera incurrido por dolo, culpa o negligencia grave, previa la instrucción del procedimiento que reglamentariamente se establezca.

ARTÍCULO 33.- SUBVENCIÓN DEL CARNET DE CONDUCIR.

Se abonará el 100 % para la obtención del carnet de conducir, siempre que sea la Corporación la que lo solicite al trabajador o venga obligado por imperativos

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

legales, así como los gastos derivados de la renovación de los carnets de conducción que sean imprescindibles para la labor profesional del trabajador.

ARTÍCULO 34.- ANTICIPOS DE PAGAS REINTEGRABLES.

El Ayuntamiento incluirá en sus presupuestos una partida para anticipos de pagas reintegrables, relativas a los funcionarios/as.

La cantidad inicialmente destinada, será dividida en doce partes iguales, y monto disponible para las asignaciones sucesivas, estará formado por la doceava parte inicial incrementada con las cantidades de las devoluciones de los anticipos y préstamos concedidos anteriormente, más el fondo sobrante del mes anterior, si lo hubiera, y en caso excepcional se recurrirá a los meses siguientes.

Todo ello quedará regulado como se establece a continuación:

El importe de los anticipos será reintegrable, dependiendo de su cuantía, en catorce mensualidades como máximo.

No se concederán nuevos anticipos antes de haber reintegrado hasta su totalidad el primero de ellos.

Los criterios de concesión estarán en función de la fecha de su solicitud, mediante registro de entrada en el Ayuntamiento, de la urgencia y necesidad planteada y de la situación económica familiar.

Los funcionarios/as que en el momento de solicitar el anticipo les quedará menos de catorce meses para dejar de prestar servicios en el Ayuntamiento, bien por jubilación o cualquier otro motivo que originara dicho cese en el servicio, verán reducida la cantidad del anticipo que pueden solicitar en la parte proporcional de los meses que le resten de prestación de servicio y al propio tiempo deberán reintegrar el anticipo en las mensualidades de servicio activo que le queden.

ARTÍCULO 35.- PLUS DE DESPLAZAMIENTO.

La utilización de vehículo propio para realizar desplazamiento en servicio, cuando sea imprescindible y con autorización expresa de la jefatura del servicio, será abonado según la legislación vigente, dicha legislación será facilitada a la Comisión Paritaria por el departamento de Personal.

En el caso de desplazamiento por cursos que realice el trabajador de forma voluntaria, sólo se abonará el desplazamiento de aquellos cursos que correspondan a 40 horas de duración (o hasta esta cifra) y que tengan relación con el puesto de trabajo.

ARTÍCULO 36.- DIETAS.

La cantidad que se perciba por dietas será la que fije la normativa legal al respecto.

Se facilitara anualmente a la Comisión Paritaria, información legal oportuna al respecto.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ARTÍCULO 37.- UNIFORMIDAD.

El Ayuntamiento dotará al personal que por razón de su trabajo lo necesite, de la ropa adecuada para desempeñar sus funciones.

La Corporación facilitará ropa de trabajo adecuada a los funcionarios/as que presten servicio en puesto de trabajo que impliquen un desgaste de prendas superior al normal, así como al personal que deba usar uniforme.

Igualmente se facilitará ropa y calzado adecuado al personal que habitualmente deba realizar su trabajo a la intemperie.

Las prendas de trabajo y de protección no son propiedad del funcionario/a y para su reposición deberán entregar la prenda usada.

La Comisión Paritaria estudiará la periodicidad con que deba entregarse la ropa de trabajo, así como las características y número de prendas a entregar a los funcionarios/as interinos.

Será obligatoria la utilización de la ropa de trabajo durante la jornada laboral.

El desgaste o rotura anterior al plazo de entrega de nueva ropa dará derecho al trabajador a una nueva prenda previa entrega de la inutilizada.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, se estará a lo dispuesto en el reglamento de entrega de ropa de trabajo a empleados del ayuntamiento de Quart de Poblet.

CAPÍTULO V I FORMACIÓN Y PROMOCIÓN

ARTÍCULO 38.- FORMACIÓN Y PROMOCIÓN.

A efectos de promoción del personal se estará a lo dispuesto en cada caso por la legislación vigente.

La Corporación y la representación de los funcionarios/as reconocen como derecho el de la formación y promoción en el trabajo.

La formación y capacitación de los funcionarios/as que presten sus servicios en la Corporación, y de acuerdo con las necesidades de la misma, está abierta a todos sin discriminación de ningún tipo y con las únicas limitaciones que puedan provenir de la capacidad y conocimientos previstos que deberán ser acreditados individualmente.

La Comisión Paritaria, o comisión de formación nombrada a tal efecto, a través de un estudio pormenorizado determinará periódicamente las necesidades de formación, en base a las cuales se elaborará un Plan de Formación, con el consiguiente calendario de cursos a realizar por el Ayuntamiento en el año natural del Acuerdo. Los cursos serán impartidos bien por el Ayuntamiento o mediante concierto con entidades públicas o privadas.

Dichos cursos irán encaminados al perfeccionamiento en el desempeño de su puesto de trabajo actual, así como para poder prepararse a un puesto de trabajo de grupo superior o por necesidades de sustituir a las vacantes que se produzcan.

En los presupuestos municipales se destinará una partida del Presupuesto para formación, al margen de las posibles subvenciones de otros Organismos.

La petición de todos los cursos deberá tramitarse a través de la oficina de personal, al objeto de que se remitan al estudio de la Comisión

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Paritaria.

El personal funcionario/a tendrá derecho a 40 horas anuales de formación de carácter voluntario y dentro de la jornada de trabajo, siempre y cuando la acción formativa tenga directa relación con el puesto de trabajo o la carrera profesional del personal en la administración, y el servicio quede cubierto y no sufra detrimento en momento alguno.

Si el funcionario/a no pudiera realizar los cursos de perfeccionamiento, directamente relacionados con su puesto de trabajo, dentro de su jornada habitual y tuviera que realizarlos fuera de la misma, podrá compensar las horas lectivas del curso (siempre que no supere las 40 anuales), en días cuya ausencia no suponga un detrimento para el servicio público.

ARTÍCULO 39.- CERTIFICADO DE ASISTENCIA.

A petición del interesado, los certificados de asistencia o aprovechamiento, así como las valoraciones y calificaciones obtenidas en dichos cursos, se harán constar en el expediente del funcionario/a que asista, y tendrá relevancia para su promoción profesional.

De cualquier forma, para asistir a un curso de formación, el funcionario deberá comunicar al Departamento de Personal, mediante el correspondiente impreso, las fechas en las que se ausentará de su puesto de trabajo. El impreso deberá contar con el visto bueno del jefe de la dependencia y será necesario, posteriormente, aportar el certificado de asistencia para que se pueda adjuntar al expediente personal.

ARTÍCULO 40.- CRITERIOS DE SELECCIÓN PARA ASISTENCIA A CURSILLOS.

Tendrán preferencia para su asistencia a cursillos los funcionarios/as que estén desempeñando puestos de trabajo relacionados directamente con la materia objeto del curso.

Las decisiones al respecto serán adoptadas por la Comisión Paritaria a la vista de las solicitudes e informes.

CAPÍTULO VII RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

ARTÍCULO 41.- RÉGIMEN DISCIPLINARIO.

El régimen disciplinario aplicable a los funcionarios del M.I. Ayuntamiento de Quart de Poblet será el establecido en la Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público, Real Decreto Legislativo 781/86, Ley de la Función Pública Valenciana y Real Decreto 33/86, de 10 de enero.

ARTÍCULO 42.- RESPONSABILIDAD DE SUPERIORES JERARQUICOS.

Los Jefes o superiores que toleren o encubran las faltas de sus subordinados incurrirán en responsabilidad y sufrirán la sanción que se estime procedente, atendiendo a la que se imponga al autor de la falta, a la intencionalidad, a la

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

perturbación del servicio, atentado a la dignidad de la Administración Pública y a la reiteración, intolerancias o incumplimientos.

ARTÍCULO 43.- ACOSO MORAL O PSICOLÓGICO EN EL TRABAJO “MOBBING”.

El M.I. Ayuntamiento de Quart de Poblet fomentará el estudio de planes para prevenir evidenciar y eliminar las conductas de acoso psicológico “mobbing” entre sus funcionarios/as. En el seno del Comité de Seguridad y Salud se estudiarán y analizarán todas las situaciones sugestivas de posible acoso psicológico. La Corporación prevendrá y combatirá dentro de su política de personal el problema del mobbing en todas sus posibles vertientes.

ARTÍCULO 44.- ACOSO SEXUAL EN EL TRABAJO

Los empleados públicos tienen derecho al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, comprendida la protección frente a ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual.

Las ofensas verbales o físicas de naturaleza sexual, la presión y el acoso sexual en el trabajo, por parte de compañeros/as y superiores, tendrán la consideración de falta grave o muy grave, en atención a los hechos y circunstancias que concurren.

CAPÍTULO VIII

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN EL TRABAJO.

ARTÍCULO 45.- SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

En materia de Seguridad y Salud Laboral, se estará a lo establecido en la Ley 31/95 de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales y demás normativa de desarrollo de la misma.

La Corporación y los sindicatos firmantes del presente acuerdo, son plenamente conscientes de la importancia de fomentar todos los aspectos comprendidos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, más allá de su mero cumplimiento y, especialmente, de la necesidad de potenciar la protección a la mujer trabajadora. A tal efecto, acuerdan:

45.1 Dotación presupuestaria.

La Corporación deberá realizar previsiones presupuestarias para la implantación, dotación y mejora de las condiciones de trabajo en materia de salud y especialmente en los puestos de trabajo que afecten a los colectivos de funcionarios/as con mayor índice de riesgo.

A tal fin se contemplará en los presupuestos de cada año una partida reservada al efecto asegurando de este modo el cumplimiento de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

45.2 Protección a la maternidad.

La mujer embarazada en caso de desarrollar un trabajo evaluado por el personal sanitario competente de esta Corporación como penoso o peligroso para su embarazo o lactancia tendrá derecho a una adaptación de las

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

condiciones del puesto al que se encuentra adscrita la afectada o del tiempo de trabajo.

En el supuesto de que lo manifestado en el apartado anterior no resultase posible o a pesar de tal adaptación, las condiciones del puesto pudieran seguir influyendo negativamente en la salud de la funcionaria o del feto y así lo certifique siempre, bien el médico que en el régimen de la Seguridad Social asista facultativamente a la afectada o bien por el personal médico de la Corporación ocupará un puesto de trabajo diferente y compatible con su estado adecuado a su formación profesional y de conformidad con las reglas y criterios de movilidad funcional manteniéndose dicha situación hasta que el estado de salud de la funcionaria permita su reincorporación al anterior puesto.

En idénticos términos podrá ser destinada a un puesto no correspondiente a su grupo o categoría equivalente si bien conservará el derecho al conjunto de retribuciones de su puesto de origen.

Lo dispuesto en los apartados anteriores será también de aplicación con idénticos requisitos y condiciones durante el periodo de lactancia.

45.3 Medios de protección.

La Corporación adoptará las medidas necesarias con el fin de que los equipos de trabajo sean adecuados para el trabajo que deba realizarse y convenientemente adaptados a tal efecto de forma que garanticen la seguridad y la salud de los funcionarios/as al utilizarlos.

Cuando la utilización de un equipo de trabajo pueda presentar un riesgo específico para la seguridad y la salud de los funcionarios/as se adoptarán las medidas necesarias con el fin de que la utilización del equipo de trabajo quede reservada a los encargados de dicha utilización. Los trabajos de reparación transformación mantenimiento o conservación serán realizados por el personal específicamente capacitado para ello.

La Corporación deberá igualmente proporcionar a sus funcionarios/as equipos de protección individual adecuados para el desempeño de sus funciones y velar por el uso efectivo de los mismos cuando por la naturaleza de los trabajos realizados sea necesario. Estos equipos de protección individual deberán utilizarse cuando los riesgos no se puedan evitar o no puedan limitarse suficientemente por medios técnicos de protección colectiva o mediante medidas métodos o procedimientos de organización del trabajo.

El M.I. Ayuntamiento de Quart de Poblet se compromete a la reposición de los equipos de trabajo y medios de protección en el caso de que se deterioren o dejen de cumplir la función para la que fueron diseñados. Además deberá garantizarse que esta reposición se efectúa en el menor tiempo posible tal y como se recoge en la Ley 31/1995.

Las prendas de trabajo y de protección no son propiedad del funcionario/a y para su reposición deberán entregar la prenda usada.

Se aplicarán los acuerdos del Comité de Seguridad y Salud vigentes en esta materia.

ARTÍCULO 46.- RECONOCIMIENTO MEDICO.

Se efectuará reconocimiento médico cada año a los funcionarios/as de cuyo resultado deberá darse conocimiento a los mismos. En todo caso, dicho

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

reconocimiento tendrá en cuenta fundamentalmente las características del puesto de trabajo.

CAPÍTULO IX

DERECHOS SINDICALES

ASAMBLEA DE CENTROS. GARANTIAS SINDICALES. COMPETENCIAS DE LA JUNTA DE PERSONAL

ARTÍCULO 47.- ASAMBLEA DE CENTROS

47.1.- Los requisitos formales para poder realizar reuniones o asambleas de centros serán las siguientes:

- a) Formular la petición con una antelación de 2 días hábiles.
- b) Señalar la hora y el lugar de celebración.
- c) Remitir el Orden del Día.
- d) Datos de los firmantes que estén legitimados para convocar la reunión o asamblea.
- e) Si en el plazo de 24 horas anteriores a la fecha de la celebración de la reunión, el Presidente de la Corporación o su delegado no formulase objeciones a la misma, podrá celebrarse sin otro requisito posterior. En cualquier caso, la celebración de la reunión no perjudicará la prestación de los servicios de la Corporación.

47.2.- Cuando las reuniones hayan de tener lugar dentro de la jornada de trabajo, además de los requisitos mencionados en el punto anterior, la solicitud deberá cumplir las siguientes condiciones:

- a) Que sea convocada la totalidad del colectivo afectado.
- b) Que el total de las reuniones que se celebren no superen las 36 horas anuales. Dentro de estas 36 horas podrán celebrarse asambleas denominadas urgentes. Ningún empleado municipal podrá superar estas 36 horas para asistencia a Asambleas.

47.3.- Podrán celebrarse asambleas denominadas urgentes, cuando así lo estimen la Junta de Personal y las Organizaciones Sindicales, por divergencias graves en negociaciones con la Corporación o a la vista de cualquier acontecimiento importante que afecte a la totalidad de los trabajadores o colectivos específicos con un preaviso de 24 horas.

47.4.- Están legitimados para convocar una reunión o asamblea:

- a) La Junta de Personal.
- b) Los Delegados de las Secciones Sindicales.
- c) Los Representantes de las organizaciones Sindicales cuyo ámbito comprende al colectivo convocado.
- d) Cualquier grupo o colectivo de funcionarios de la Corporación siempre que su número no sea inferior al 40% del colectivo afectado.

En cualquier caso la celebración de asambleas no perjudicará la prestación de un servicio, por lo que, al respecto se establecerán servicios mínimos para que ningún área quede desatendida.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ARTÍCULO 48.- GARANTIAS SINDICALES

Los delegados sindicales, en el supuesto de que no formen parte de la Junta de Personal, tendrán las mismas garantías que las establecidas legalmente para los miembros de la Junta de Personal, así como los siguientes derechos a salvo de lo que se pudiera establecer por convenio colectivo:

- 1º. Tener acceso a la misma información y documentación que el Ayuntamiento ponga a disposición de la Junta de Personal, estando obligados los delegados sindicales a guardar sigilo profesional en aquellas materias en las que legalmente proceda.
- 2º. Asistir a las reuniones de la Junta de Personal y de los órganos internos del Ayuntamiento en materia de seguridad e higiene, con voz, pero sin voto.
- 3º. Ser oídos por el Ayuntamiento previamente a la adopción de medidas de carácter colectivo que afecten a los funcionarios en general y a los afiliados a su sindicato en particular, y especialmente en los procedimientos disciplinarios de estos últimos.

ARTÍCULO 49.- COMPETENCIAS DE LA JUNTA DE PERSONAL

Las Juntas de Personal y los Delegados de Personal, en su caso, tendrán las siguientes facultades, en sus respectivos ámbitos:

1. Recibir información que le será facilitada trimestralmente sobre la política de personal del departamento, Organismo o Entidad Local.
2. Emitir informe, a solicitud de la Administración Pública correspondiente, sobre las siguientes materias:
 - a) Traslado total o parcial de las instalaciones.
 - b) Planes de formación de personal.
 - c) Implantación o revisión de sistemas de organización y métodos de trabajo.
3. Ser informados de todas las sanciones impuestas por faltas muy graves.
4. Tener conocimiento y ser oídos en las siguientes cuestiones y materias:
 - a) Establecimiento de la jornada laboral y horario de trabajo.
 - b) Régimen de permisos, vacaciones y licencias.
 - c) Cantidades que perciba cada funcionario por complemento de productividad.
5. Conocer, al menos, trimestralmente, las estadísticas sobre el índice de absentismo y sus causas, los accidentes en acto de servicio y enfermedades profesionales y sus consecuencias, los índices de siniestralidad, los estudios periódicos o especiales del ambiente y las condiciones de trabajo, así como de los mecanismos de prevención que se utilicen.
6. Vigilar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de condiciones de trabajo, seguridad social y empleo, y ejercer, en su caso, las acciones legales oportunas ante los organismos competentes.
7. Vigilar y controlar las condiciones de seguridad e higiene en el desarrollo del trabajo.
8. Participar en la gestión de obras sociales para el personal establecidas en la Administración correspondiente.
9. Colaborar con la Administración correspondiente para conseguir el establecimiento de cuantas medidas procuren el mantenimiento e incremento de la productividad.
10. Informar a sus representados

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

ARTÍCULO 50.- NÚMERO DE DELEGADOS SINDICALES.

De conformidad con la posibilidad contemplada en el artículo 10.2 de la Ley 11/85 de Libertad Sindical, el número de delegados sindicales por cada sección sindical, se establecerá con la siguiente escala, obtenida a partir de los votos obtenidos en la elección a la Junta de Personal:

- 10% 1 delegado sindical
- 15% 2 delegado sindical
- 20% 3 delegado sindical
- 25% 4 delegado sindical

ARTÍCULO 51.- MEDIOS SECCIONES SINDICALES.

Las Secciones Sindicales con representación en la Junta de Personal, dispondrán de los mismos locales y medios que los órganos de representación anteriormente mencionados.

Concretamente se dispondrá de tableros de anuncios sindicales de dimensiones suficientes y espacios visibles. La Junta de Personal y las Secciones Sindicales con representación en ésta, dispondrán de medios materiales de pequeñas oficinas, en las que se incluirá medios básicos de informática como un ordenador con impresora.

Los representantes de los trabajadores, miembros de una misma sección sindical pueden hacer uso indistintamente de las horas de trabajo sindical hasta el tope mensual establecido por la ley.

ARTÍCULO 52.- HUELGA.

Se reconoce el derecho a la huelga de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente, haciendo especial referencia al artículo 28.2 de la Constitución Española.

Los requisitos para el ejercicio del citado derecho son los siguientes:

10 días de preaviso de huelga.

La Corporación y el Comité de Huelga negociarán los servicios mínimos que deberán funcionar durante la huelga y que incluirán, en todo caso:

- 1 oficial de fontanería
- 1 oficial de electricidad
- Peón de apoyo
- Registro General de Entrada

DISPOSICIÓN FINAL

Del presente Acuerdo se dará traslado a todos los Grupos Políticos con representación municipal, Jefes de Servicio y Jefes de Unidades Administrativas, los cuales responden de su aplicación en lo que afecte a sus atribuciones; se considerarán incorporados al mismo todos aquellos acuerdos consecuencia de la negociación entre los Sindicatos y la Corporación, y una vez aprobados por el órgano competente.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

DISPOSICION DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones y acuerdos de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente acuerdo sobre normas reguladoras de las condiciones de trabajo del personal funcionario/a al servicio del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Quart de Poblet, 22 de abril de 2010. —La alcaldesa, Carmen Martínez Ramírez.

Anexo 3. Reseña de artículos de interés, del Reglamento sobre el procedimiento aplicable a la selección de personal temporal y a las bolsas de trabajo.

Habiendo surgido la necesidad de establecer una regulación en el ámbito del M.I Ayuntamiento de Quart de Poblet, de forma homogénea para todo el personal laboral y funcionario, del funcionamiento de las Bolsas de trabajo, para que el régimen de selección del personal que presta sus servicios en el Ayuntamiento sea lo más uniforme posible, hace que sea conveniente establecer entre los representantes de la Corporación, de una parte, y los órganos de representación unitaria del Personal y las Secciones Sindicales más representativas en el ámbito del Ayuntamiento, de otra, el presente Acuerdo.

I.- NORMAS COMUNES

1 - Ámbito de aplicación.

Éste acuerdo será aplicable a la creación de Bolsas de trabajo de todos los grupos y escalas de personal de administración y servicios, de administración general y especial, además de las diferentes categorías laborales.

Estas Bolsas de trabajo serán utilizadas para el nombramiento de personal interino y la contratación laboral temporal, excepto en aquellos supuestos referidos a puestos de trabajo de personal del Grupo A y B en que, por la substantividad del objeto del contrato o por la especial cualificación profesional requerida, han de tener un tratamiento diferenciado, previa negociación con las Organizaciones Sindicales.

2.- Ámbito personal

Este Acuerdo regula el funcionamiento de todas las Bolsas de trabajo del personal de administración y servicios del Ayuntamiento de Quart de Poblet y son sus firmantes, de una parte, los representantes de la Corporación de Quart de Poblet, de otra, los Órganos de representación unitaria del Personal y las Secciones Sindicales más representativas en el ámbito del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3.- Vigencia y duración

El presente Acuerdo entrará en vigor el día siguiente a su aprobación por Pleno y se considerará prorrogado por períodos anuales sucesivos, salvo que hubiere denuncia expresa de cualquiera de las partes, con tres meses de antelación a la fecha de finalización de cualquiera de sus prórrogas. Una vez denunciado y hasta que no se logre acuerdo que lo sustituya continuará en vigor.

4.- La Comisión de Seguimiento.

Para todas aquellas cuestiones no previstas en los párrafos anteriores y otras de su competencia se constituye la Comisión de Seguimiento de Bolsas de trabajo especificada en el Apartado VI.

II.- PROCEDIMIENTO PARA LA FORMACIÓN DE LAS BOLSAS DE TRABAJO.

1.- Normas aplicables

El nombramiento de personal funcionario interino a los que se refiere el artículo 16 de la Ley 10/2010 de la Generalitat, de ordenación y gestión de la Función Pública Valenciana y las contrataciones temporales, se realizarán entre las personas que formen parte de las Bolsas de trabajo resultantes de los procesos selectivos que se convoquen por el Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2.- Formación de Bolsas de trabajo

2.a)- Finalizado el proceso selectivo derivado de la oferta de empleo público, la Comisión de Seguimiento del Ayuntamiento de Quart de Poblet, establecerá la composición, extensión, duración y posibilidades de ampliación de las mismas.

2.b)- La *Bolsa Principal de Trabajo* de cada categoría se constituirá exclusivamente con los opositores y opositoras que, no habiendo obtenido plaza en el proceso selectivo correspondiente, hayan superado los ejercicios de la fase de oposición. Se respetará el orden obtenido por cada aspirante en el proceso selectivo que vendrá dado por la suma de ejercicios aprobados en la fase de oposición y por la puntuación obtenida en la fase de concurso, en su caso.

2.c)- Bolsa independiente de trabajo. Es aquella que se forma cuando no existan Bolsas de trabajo confeccionadas a raíz de ofertas públicas de empleo, para ello se utilizarán convocatorias públicas con pruebas específicas o, excepcionalmente, sistemas abreviados de selección del personal, que siempre contarán con la participación sindical regulada en este Acuerdo para los procesos de selección de personal.

2.d)- Las Bolsas de Trabajo constituidas, serán publicadas en el plazo máximo de 15 días desde la resolución del proceso selectivo en el tablón de anuncios y en la página Web del Ayuntamiento.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3.- Extinción, ampliación, vigencia y procedimiento abreviado.

3.a)- Extinción-

La creación de una nueva Bolsa de trabajo extinguirá las Bolsas de trabajo anteriores existentes para la misma categoría, tanto principales como independientes, cualquiera que sea el tiempo transcurrido desde su constitución. La contratación de trabajador/as de una categoría sólo podrá realizarse con personas incluidas en la/s Bolsa/s de trabajo vigentes en cada momento.

3.b)- Ampliación.

La ampliación se producirá cuando se prevea el agotamiento de la Bolsa Principal o Independiente de trabajo constituida.

La Bolsa Ampliada estará compuesta por aquellas personas que superaran al menos el primer ejercicio de las pruebas selectivas de la misma especialidad, y se considerará subsidiaria, (de manera que si finaliza un integrante de la bolsa principal o independiente, volverá a su puesto con preferencia a la bolsa ampliada).

Será la comisión de seguimiento quien fijará el número total de integrantes que se amplía, en función de la puntuación, según Actas del Tribunal.

3.c)- Vigencia de las bolsas de trabajo

El periodo de vigencia de las bolsas de trabajo será de 3 años.

Si transcurrido dicho periodo no se hubiere aprobado nueva bolsa de trabajo para los mismos puestos, o se encontrare ésta en formación, se prorrogará automáticamente la anterior hasta el momento de la entrada en vigor de la nueva bolsa, siempre con el consentimiento de la comisión de seguimiento y por periodo no superior a seis meses.

De existir causas justificadas que impidan aprobar una nueva bolsa, la continuidad de la anterior por tiempo superior a los 6 meses previstos en el párrafo anterior, será objeto de negociación con la Comisión de Seguimiento, y requerirá resolución expresa de la Alcaldesa-Presidenta, por la que se acuerde dicha prórroga excepcional. Cuando cesen las circunstancias especiales que motivaren dicha prórroga excepcional, se deberá convocar y resolver nueva bolsa de trabajo.

3.d)- Procedimiento abreviado de constitución de bolsas.

Con carácter excepcional, determinado por la Comisión de Seguimiento, y cuando sea urgente la necesidad de provisión temporal de un puesto de trabajo y no exista bolsa de trabajo, o cuando el desempeño de algún puesto requiera una idoneidad adecuada en razón de la especialidad de sus funciones, la selección del candidato podrá realizarse valorando la formación académica y profesional, la experiencia laboral y, en su caso, el resultado de una entrevista. En todo caso, el proceso selectivo se hará público, al menos, mediante anuncio en el tablón del Ayuntamiento y en el del SERVEF durante 10 días.

El anuncio deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Denominación y clasificación.
- Requisitos para participar en la selección.
- Plazo, lugar de presentación y órgano al que deberán dirigirse las solicitudes, así como la documentación que, en su caso, deberá acompañarse.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Puntos de información de las bases de la convocatoria.

III.- FUNCIONAMIENTO DE LAS BOLSAS DE TRABAJO.

a)- Puestos a cubrir.

A los efectos previstos en el presente Acuerdo se entiende por puestos a cubrir, tanto los que no se encuentren previstos en la Ley de la Función Pública Valenciana (concurso, libre designación, comisión de servicios, adscripción provisional, nombramiento provisional por mejora de empleo) como las contrataciones temporales que tengan carácter urgente e inaplazable, y las sustituciones por cualquiera de las causas previstas legal o reglamentariamente.

b)- Nombramiento o tipo de contrato.

El Departamento de Personal determinará, una vez conocida la necesidad surgida, la duración y el nombramiento o tipo de contrato a realizar, que será el que corresponda con arreglo a la legislación, al Convenio colectivo y a los Acuerdos vigentes al respecto.

c)- Orden de llamamiento.

Para el llamamiento se tendrá en cuenta si el puesto a cubrir es para vacantes o para temporalidades, de manera que la bolsa creada se tratará como dos bolsas diferentes.

Se considera vacante el nombramiento para cubrir puestos vacantes en plantilla con duración incierta (salvo IT y maternidad) y, en todo caso, superior a un año.

Se considera temporalidad toda contratación laboral temporal, nombramiento o provisión que, inicialmente, sea igual o inferior a un año, en todo caso entrarían en este apartado las vacantes producidas por incapacidad temporal o maternidad.

La oferta de contratación o nombramiento a las personas que se encuentren en la Bolsa de Trabajo se efectuará siguiendo rigurosamente el orden de la misma, de tal modo que se ofrezca al primer candidato activo en dicha bolsa, salvo que la nueva contratación sea para el mismo servicio en el que haya estado adscrito dicho candidato, y que haya finalizado contrato o nombramiento de duración inferior a un año; y todo ello con el fin de salvaguardar el buen funcionamiento del servicio (en este caso deberá constar informe técnico que lo justifique).

Al tener desdoblada la bolsa (vacantes y temporales), el llamamiento para cubrir plaza vacante se ofrecerá al primer candidato activo en la bolsa de vacantes, independientemente de que esté contratado o nombrado en este ayuntamiento a través de la bolsa de temporalidades, pero no a la inversa, es decir, si un candidato está nombrado ocupando plaza vacante no se le ofrecerá ninguna temporalidad (salvo que la vacante que ocupe sea a tiempo parcial con jornada inferior al 50 %)

d)- Situación en bolsa según periodo de contratación o nombramiento.

Cada nombramiento o contrato se efectuará con relación a un solo puesto de trabajo. En caso de finalizar la vigencia del nombramiento o contrato sin completar el periodo de un año de servicios, el personal afectado podrá obtener otro u otros sucesivos hasta completar dicho periodo, salvo en el caso de que la modalidad de contratación sea incompatible con la anterior, en cuyo

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

caso no podrá ser llamado hasta que exista modalidad compatible o transcurra el plazo exigido para que cese la incompatibilidad.

Finalizada la vigencia del nombramiento o contrato y una vez alcanzado o superado dicho periodo de un año (**bolsa de temporalidades**), pasará al último lugar de la bolsa de trabajo, permaneciendo en activo. En el caso de volver a ser contratada o nombrada dicha persona por corresponderle nuevamente por turno, comenzará un nuevo recuento de tiempo de contratación o nombramiento, al considerarse que ya ha sido penalizada pasándola al último lugar, por lo que se volverá a iniciar un nuevo período hasta superar un año.

Finalizada la vigencia del nombramiento o contrato y una vez alcanzado o superado dicho periodo de un año (**bolsa de vacantes**), permanecerá en el mismo lugar de la bolsa de trabajo y en situación de activa.

e) Contratación o nombramiento a tiempo parcial.

Cuando un integrante de una bolsa de trabajo a tiempo completo sea contratado o nombrado a tiempo parcial, a la finalización de su relación con el ayuntamiento se le computará el tiempo trabajado, a efectos de cómputo para superar el periodo de un año, proporcionalmente al porcentaje de jornada que haya realizado.

f)- Rescisión de relación laboral.

Las rescisiones de la relación laboral motivadas por despidos disciplinarios, separaciones del servicio o no superación del período de prueba motivarán la exclusión automática de la bolsa de trabajo.

g)- Cese voluntario.

El cese voluntario durante la relación laboral, con independencia del tiempo que se hayan prestado servicios, implicará el paso del solicitante al último lugar de la bolsa de trabajo, quedando en la situación de “suspensión de llamamiento”

h)- Informe desfavorable.

Será motivo de exclusión de la bolsa de trabajo, previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento, el que tras una contratación, se haya emitido informe detallado del Jefe de Servicio, de incompetencia o bajo rendimiento, no constitutivos de despido.

i)- Procedimiento para la oferta de contratación o nombramiento.

Se deberá dejar constancia del ofrecimiento de contratación o nombramiento efectuada. Las notificaciones se practicarán por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado, así como de la fecha.

La acreditación de la notificación efectuada se incorporará al expediente de contratación. Los procedimientos de comunicación serán, por orden, llamada telefónica, mensaje de texto a teléfono móvil, o correo electrónico, acompañando a dicha comunicación, cuando sea necesario, una diligencia de la persona que efectúe el llamamiento, y en su caso, posible registro de llamada o similar. De no ser posible la comunicación por los medios anteriores, se realizará mediante alguno de los siguientes medios: notificación personal con acuse de recibo, telegrama, certificado con acuse de recibo o medios similares como el buro fax.

Aquellas personas que una vez incluidas en la bolsa de trabajo, cambien sus datos de localización deberán de comunicarlo, por escrito, inmediatamente

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

al Departamento de Personal. Si no lo hacen, la primera vez que se dé la imposibilidad de localización pasará a la situación de suspensión de llamamiento en ambas bolsas (vacantes y temporales) y la segunda vez quedarán excluidas de las mismas.

j)- Otros sistemas de comunicación.

El solicitante podrá haber hecho constar, a la Administración, otro sistema de comunicación de urgencia.

k)- Plazo de aceptación o renuncia. Consecuencias.

En todo caso, el solicitante dispondrá, desde su notificación o recepción, de 48 horas para presentarse ante el órgano de contratación que se le haya indicado, con el fin de notificar su aceptación o renuncia a la oferta. En el supuesto de no comparecer 48 horas después de la citación, se entenderá que rechaza la oferta y renuncia a permanecer en la bolsa de trabajo.

En el caso de aceptación de la oferta de trabajo el solicitante deberá aportar la siguiente documentación, en el plazo máximo de dos días hábiles, salvo para el certificado médico oficial, por estar supeditado a cita médica, en cuyo caso se dará el plazo máximo de siete días hábiles, pudiendo proceder a la contratación sin este último documento, ya que la falta de su entrega en plazo daría lugar a rescisión de contrato por no superación de período de prueba.

- Documento Nacional de Identidad.
- Fotocopia cartilla Seguridad Social.
- Fotocopia datos bancarios.
- Título académico exigido para el desempeño del correspondiente puesto de trabajo.
- Certificado médico expedido en documento oficial que acredite no padecer enfermedad o defecto físico o psíquico que impida el desempeño de las correspondientes funciones.
- Certificado oficial que acredite la condición de minusválido, en su caso.
- Fotografía tamaño carnet

IV.- RENUNCIAS Y TURNOS.

1 - Renuncia a ofertas de contratación. Consecuencias.

1.a)- Renuncias justificadas.

Se considerarán motivos justificados de rechazo de la oferta, por lo que no darán lugar a desplazamiento o a baja en la Bolsa de trabajo, ni será tenido en cuenta a efectos de cómputos de renunciadas, las circunstancias siguientes, que deberán ser acreditadas por el interesado:

- a) Incapacidad temporal derivada de enfermedad o accidente, con parte de baja o informe médico.
- b) Tratarse de un contrato a tiempo parcial con jornada semanal inferior a 30 horas, salvo que de las propias bases de la bolsa correspondiente se desprenda que el puesto de trabajo a cubrir sea de esas características.
- c) Estar en situación de permiso por maternidad o paternidad o en situación de embarazo a partir del sexto mes de gestación.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En los casos expuestos anteriormente, a excepción del b), se deberá aportar el correspondiente justificante en un plazo no superior a seis días hábiles, y quedarán en situación de "suspensión de llamamiento" hasta que finalicen las causas alegadas.

La no remisión del documento que acredite la justificación del rechazo de una oferta dará lugar, la primera vez que se produzca, al pase al último lugar de la bolsa de trabajo en suspensión de llamamiento y, la segunda vez, a la exclusión de la bolsa de trabajo.

1.b)- Renuncias injustificadas.

Cuando a una persona se le comunique la oferta de trabajo y rechace injustificadamente el nombramiento o contrato, pasará, la primera vez, al último lugar en la bolsa de trabajo, quedando en la situación de "suspensión de llamamiento". La segunda vez que renuncie injustificadamente será excluida de la bolsa de trabajo.

La renuncia deberá realizarla por escrito en un plazo de 2 días hábiles. Se admitirá como renuncia los siguientes medios: de forma preferente la renuncia por escrito, bien mediante instancia por registro de entrada o bien mediante un fax, siempre y cuando esté debidamente firmado, con fecha y DNI, si se diera la imposibilidad de forma escrita se aceptará un correo electrónico, así como, renuncia verbal telefónica, procediendo el departamento de personal a enviar carta certificada, en dichos supuestos, comunicando su situación actual en la bolsa de trabajo.

1.c)- Suspensión de llamamiento.

Cuando una persona se encuentre en la situación de suspensión de llamamiento estará, por tanto, inactiva en la bolsa respectiva, debiendo comunicar la activación, necesariamente, en el momento finalice la causa alegada o desaparezcan las razones que motivaron dicha situación, siempre por escrito, dado que la omisión de esta comunicación, producirá que el aspirante se mantenga, permanentemente, en "suspensión de llamamiento".

1.d)- Causas de exclusión.

Se consideran causas de exclusión:

- a) La solicitud por parte del interesado.
- b) Cuando efectuado un segundo llamamiento, se haya renunciado a ambos injustificadamente.
- c) Cuando efectuado un llamamiento se abstenga de contestar.
- d) Los despidos disciplinarios, separaciones del servicio o no superación del período de prueba.
- e) Previo acuerdo de la Comisión de Seguimiento, cuando tras una contratación, se haya emitido informe detallado del Jefe de Servicio, de incompetencia o bajo rendimiento, no constitutivos de despido.
- f) La segunda vez que se dé la imposibilidad de localización.
- g) La segunda falta de justificación de renuncia.

2. Turnos

En los casos de finalización de contrato superior a un año, baja voluntaria, renuncia injustificada, etc., en los que se debe pasar al integrante de la bolsa al último lugar, se les colocará por orden de fecha del hecho causante en cada caso. Si coincide la renuncia de varias personas el mismo día, se atenderá al orden de puntuación.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

V.- SEGUIMIENTO DE LAS BOLSAS DE TRABAJO.

Será consultada cualquier duda que se derive de la gestión o aplicación del presente reglamento a los miembros de la Comisión de Seguimiento.

VI.- COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE BOLSAS DE TRABAJO.

1.- Constitución y funcionamiento.

a)- La Comisión de seguimiento de Bolsas de trabajo del Ayuntamiento se constituirá en el mes siguiente a la aprobación del presente Acuerdo y estará compuesta, de forma paritaria, por representantes del Ayuntamiento y por un representante de cada Sección sindical con presencia en la Mesa negociadora del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

b)- La Comisión se reunirá ordinariamente, al menos, una vez cada seis meses y extraordinariamente siempre que lo solicite cualquiera de las partes.

2.- Competencias

a) Realizar el seguimiento de las Bolsas de trabajo.

b) Estudio y aprobación de propuestas de medidas conducentes a la mejora de la gestión de las Bolsas de trabajo.

c) Debatir a nivel técnico, así como preparar la redacción de posibles acuerdos en aquellas cuestiones relativas a Bolsas de trabajo y empleo temporal que la Administración y/o los Sindicatos deba someter a negociación sindical, en las Mesas negociadoras competentes, cuando éstas así lo acuerden.

d) Informar la Resolución de las reclamaciones que se formulen en esta materia, los asuntos en que reglamentariamente deba ser oída, así como sobre cualquier cuestión relacionada con su cometido, a propuesta de la Administración o de las Organizaciones Sindicales representadas en la Comisión.

e) Mediar, con carácter no vinculante, entre la Administración y las Organizaciones Sindicales representadas en la Comisión, con anterioridad a la iniciación de cualquier procedimiento judicial por cuestiones relacionadas con su cometido.

f) Proponer las medidas que estime oportunas para la formación y gestión de las Bolsas de trabajo, así como la creación de Comisiones de Seguimiento específicas para Bolsas de trabajo determinadas o conjunto de Bolsas de trabajo cuando así se estime conveniente, en función de sus características peculiares y diferenciadas.

g) Informar anualmente del presente reglamento, con carácter previo a su prórroga, con el fin de subsanar aquéllas posibles deficiencias que el mismo pueda adolecer para proponer las mejoras pertinentes.

3.- Presidencia de la Comisión.

La Presidencia de la Comisión de seguimiento de Bolsas de trabajo recaerá en la Alcaldesa o Concejal en quien delegue o, en su defecto, en

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

representante de la Administración designado por la Alcaldía, y a él competará sus convocatorias y la fijación del orden del día.

La Comisión podrá asimismo convocarse a solicitud de cualquiera de las Organizaciones Sindicales representadas en la misma.

4.- Cuestiones no previstas.

En lo no previsto en este apartado, el funcionamiento de la Comisión se regirá por lo establecido para los órganos colegiados en la Ley 30/92 de 26 de noviembre del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

VII PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA PARA PRUEBAS DE CONSTITUCION DE BOLSAS INDEPENDIENTES

1.-Convocatoria:

La convocatoria de las pruebas selectivas se efectuará por resolución de la Alcaldesa-Presidenta o, en su caso, del Concejal que tenga delegada la materia de personal.

A dicha convocatoria se dará publicidad, como mínimo, mediante la inserción del anuncio en el tablón de edictos del Ayuntamiento de Quart de Poblet y en el Boletín Oficial de la Provincia, salvo en casos de urgente necesidad, de los que se dará previa cuenta a la Comisión de Seguimiento, en cuyo caso será publicada en el tablón de anuncios, en el SERVEF y en la web municipal.

Junto con la convocatoria se harán públicas las bases específicas, cuya copia deberá proporcionarse a los interesados mediante su solicitud en las dependencias municipales destinadas a la información al público.

Las bases específicas y, en su defecto, la convocatoria, deberán indicar el importe de los derechos de examen que deberán satisfacer quienes concurren a ellos, así como la forma de ingreso de los mismos.

2.-Solicitudes.

Los modelos normalizados de solicitudes, se facilitarán a los interesados en las oficinas municipales o a través de la web municipal.

La presentación de las mismas, dirigidas a la Alcaldesa-Presidenta del Ayuntamiento de Quart de Poblet y debidamente cumplimentadas, se efectuará por los interesados en el Registro de Entrada del Ayuntamiento de Quart de Poblet o por cualesquiera de los registros enumerados en el artículo 38.4, de la ley 30/1992, de 26 de noviembre.

En su caso, las solicitudes deberán ir acompañadas del resguardo acreditativo del abono de los derechos de examen en la forma y cuantía prevista en las bases específicas o en la convocatoria, así como de la documentación, original o por copia compulsada, que se requiera en las bases. El plazo de presentación de éstas será de 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente al que se da publicidad a la convocatoria. La fijación de cualesquiera otros plazos de presentación de instancias, ya sean mayores o

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

menores, deberá hacerse constar en las bases específicas si las hubiere o en su defecto en la convocatoria.

3.-Lista de admitidos y excluidos.

A la finalización de la presentación de solicitudes, se publicará en el tablón de edictos resolución de la Alcaldía-Presidencia o de la Concejalía Delegada en la que se expondrá la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos.

Se concederá un plazo de cinco días hábiles a efectos de presentación de reclamaciones y/o subsanación de deficiencias por quienes ostenten la consideración de interesados, a los efectos del artículo 31 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para que aquellos que resulten excluidos por vicios subsanables presenten la documentación necesaria para la subsanación de sus defectos.

En el caso de presentarse reclamaciones, serán aceptadas o rechazadas en la resolución que apruebe las listas definitivas, que se harán públicas, asimismo, en la forma indicada. En caso de no presentarse reclamación alguna las listas provisionales devendrán automáticamente en definitivas, sin necesidad de nueva publicación.

4.-Calificaciones.

Al final de cada sesión, en el tablón de anuncios municipal, se publicará una lista en la que se reflejará la puntuación obtenida por cada participante. En la lista figurará, para los supuestos en que así se prevea, el lugar, día y hora en que se celebrará la siguiente prueba.

La calificación final del procedimiento selectivo estará determinada por la suma de las calificaciones parciales obtenidas en cada una de las pruebas de que conste el procedimiento. En el caso de que se trate de un concurso-oposición, la calificación final se determinará por la suma de las puntuaciones obtenidas en el conjunto de la fase de concurso así como en los ejercicios de la oposición.

Terminada la calificación de todos los ejercicios de la fase de oposición, junto con la del concurso, en su caso, el tribunal publicará la relación de aprobados, por orden de puntuación en el tablón de anuncios municipal, y elevará dicha relación a la Presidencia de la Corporación Municipal formulando la correspondiente propuesta de formalización de bolsa de trabajo.

5.-Baremo de méritos.

Cuando no exista bolsa principal ni bolsas ampliadas y tenga que constituirse una bolsa independiente, cuyo sistema selectivo sea el concurso o el concurso oposición, se tomará como referencia el siguiente baremo, ajustado en su caso, de existir normativa específica como pueda ser la policía local:

1.- Formación: hasta un máximo de 12 puntos, con arreglo a los siguientes conceptos:

1.1. Titulación académica. Máximo 4 puntos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Por cualquier título académico de igual o superior nivel al exigido para el desempeño del puesto de trabajo a proveer, con exclusión del que sea necesario para el acceso al puesto: 1,5 puntos por título, hasta un máximo de 4 puntos. Sólo se puntuará el título o títulos de mayor nivel; entendiéndose comprendidas en el mismo aquellas otras titulaciones necesariamente previas para la obtención del de nivel superior.

1.2. Cursos de formación y perfeccionamiento. Máximo 3 puntos.

Los cursos de formación y perfeccionamiento, de los que los interesados posean certificado o credencial de asistencia, convocados u homologados por centro u organismo oficial de formación, con duración igual o superior a quince horas, se valorarán hasta un máximo de 3 puntos, según la siguiente escala:

- De 100 a más horas 2 puntos
- De 75 a menos de 100 horas 1,5 puntos
- De 50 a menos de 75 horas 1 punto
- De 25 a menos de 50 horas 0,5 puntos
- De 15 a menos de 25 horas 0,2 puntos

En este apartado no se puntuarán los cursos de valenciano ni de idiomas comunitarios. Tampoco se puntuarán los cursos de una carrera académica; doctorado; ni de institutos universitarios, cuando éstos formen parte del plan de estudios del centro; ni los cursos de preparación o formación relacionados con procesos de especialización y de selección de empleados públicos, de promoción interna, de planes de empleo y de adaptación del régimen jurídico del personal a la naturaleza jurídica de los puestos de trabajo

1.3. Valenciano. Máximo 2 puntos.

El conocimiento del valenciano se valorará hasta un máximo de 2 puntos, previa acreditación de estar en posesión del certificado expedido u homologado por la Junta Calificadora de Conocimientos de Valenciano, con arreglo a la siguiente escala:

- Conocimiento oral: 0,50 puntos
- Grado Elemental: 1 punto
- Grado Medio: 1,5 puntos
- Grado Superior: 2 puntos

Se puntuará únicamente el nivel más alto de conocimientos de valenciano que se posea, siempre que no constituya requisito del puesto a proveer. En este último caso, se valorará exclusivamente estar en posesión de certificado de conocimientos del valenciano superior al exigido como requisito, conforme a la puntuación de la anterior escala.

1.4. Idiomas de otros países de la Unión Europea. Máximo 1 punto.

Se valorará con 0,2 puntos cada curso completo de un idioma de otro país de la Unión Europea, o su equivalente si se trata de ciclos o, en su caso, 12 créditos, correspondientes a título expedido por una universidad o escuela oficial de idiomas, públicas o legalmente reconocidas para impartir estudios con validez oficial; hasta un máximo de 1 punto.

1.5. Formación de género: Máximo de 1 punto

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Se valorará con 0.1 puntos la asistencia a cursos y jornadas de menos de 20 horas y con 0.2 puntos cada curso completo de más de 20 horas de las que las personas interesadas posean certificado o credencial de asistencia, convocados u homologados por centro u organismo oficial de formación, hasta un máximo de un punto.

1.6. Formación en prevención de riesgos laborales: Máximo 1 punto

200 o más horas 1 puntos
100-199 horas 0,75 puntos
50-99 horas 0,50 punto
25-49 horas 0,25 puntos

2. Experiencia profesional: hasta un máximo de 10 puntos, conforme a los siguientes conceptos:

2.1. Tiempo de servicios prestado en puestos de trabajo del Ayuntamiento de Quart de Poblet, que pertenezcan al mismo o superior grupo de titulación al del puesto que haya de proveerse e igual naturaleza jurídica funcional o laboral y, en su caso, sector, cuerpo, escala, clase, subgrupo y categoría profesional: 0,1 puntos por mes completo.

2.2. Tiempo de servicios prestados en puestos de trabajo en el Ayuntamiento de Quart de Poblet, que pertenezcan al mismo o superior grupo de titulación, sin otro requisito adicional: 0,075 puntos por mes completo.

2.3. Tiempo de servicios prestados en otras administraciones públicas en puestos de trabajo del mismo o superior grupo de titulación: 0,065 puntos por mes completo.

2.4. Tiempo de servicios prestados en cualquier administración pública, en puestos de trabajo de grupo de titulación inferior al que se vaya a proveer: 0,05 puntos por mes completo.

2.5. Tiempo de trabajo por cuenta ajena, autónomos y profesionales, en empresas privadas o del sector público, que no tengan carácter de administración pública, siempre que el trabajo realizado guarde relación con la categoría profesional, especialidad y funciones que correspondan al puesto de trabajo que ha de cubrirse: 0,025 puntos por mes completo.

3. Contrato en prácticas o de formación: dentro del tiempo de trabajo a computar en la experiencia, se incluirá el tiempo trabajado al amparo de un contrato para la formación o de un contrato en prácticas, tipificados en el artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores.

4. Acreditación de la experiencia: la experiencia en las administraciones públicas se ha de acreditar mediante certificación expedida por el correspondiente registro de personal. El trabajo realizado fuera de las administraciones públicas, debe probarse con el contrato laboral o certificación de la empresa y el documento o certificado expedido por el órgano competente de la Seguridad Social, que acredite haber cotizado al correspondiente sistema de previsión durante todo el tiempo que se alegue y en el grupo de cotización que corresponda a la categoría profesional a que se refiere el anterior párrafo 2.5.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

5. Puestos modificados: a los exclusivos efectos del presente baremo, los puestos de trabajo cuya naturaleza jurídica se haya modificado se considerará que siempre han tenido la misma que posean en el momento de la constitución de la bolsa.

6. Adaptación de las puntuaciones del baremo: En aquellas bolsas cuyo sistema de selección sea el concurso-oposición, si fuera necesario, en la resolución por la que se convoque la bolsa se efectuarán las adaptaciones necesarias de la puntuación que se establece en los apartados anteriores al objeto de que, respetando el porcentaje que cada uno de ellos supone, la máxima puntuación que pueda obtenerse en la baremación de méritos sea equivalente al cuarenta por cien de la puntuación máxima total que un aspirante pueda alcanzar en el proceso.

7. Ajuste del contenido del baremo: En función de los grupos de titulación y sector de administración de los puestos a cubrir, la resolución del Alcalde/sa por la que se convoquen bolsas de empleo temporal podrá, previa negociación con los representantes sindicales presentes en la Comisión de Seguimiento, ajustar el contenido del baremo a las funciones de los puestos a cubrir.

VIII.- DISPOSICION TRANSITORIA.

Los procedimientos de selección del personal temporal incluido en el ámbito de aplicación del presente reglamento, que a la fecha de su entrada en vigor se encuentren convocados, se regirán por lo dispuesto en las bases de los mismos, sin que les sea de aplicación lo dispuesto en él.

IX CLÁUSULA DEROGATORIA.

Este Acuerdo deroga los anteriores sobre funcionamiento de Bolsas de trabajo en el Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En prueba de conformidad, firman el presente Acuerdo, en Quart de Poblet a 22 de febrero de 2012

POR CCOO POR UGT POR CSIF POR SPPLB

POR EL AYUNTAMIENTO

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Anexo 4. Reseña de artículos de interés, del Decreto 62/2010, de 16 de abril, del Consell, por el que se establecen los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

PREÁMBULO

I

La Generalitat viene ya desde hace años trabajando activamente para elevar los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos que demandan los ciudadanos, diseñando y aplicando instrumentos que mejoran la calidad de la gestión pública.

En unos casos el Consell elaboró planes de actuación conjunta, como el Plan Estratégico de Modernización de la Administración Valenciana aprobado en el año 1996. Posteriormente, el llamado Segundo Plan de Modernización, aprobado en diciembre del año 2000, supuso la consolidación del proceso hacia la mejora y permitió sentar las bases para la definición de la cultura de gestión de los servicios públicos.

En otros, se han adoptado acuerdos específicos, como el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluación de calidad, acuerdo que en su momento fue pionero y punto de referencia en la administración española, o se han dictado normas como el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat, o el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, por el que se regulan las quejas y sugerencias en el ámbito de la administración y las organizaciones de la Generalitat, que revisó y mejoró el sistema establecido originariamente por el Decreto 85/1998, de 16 de junio, del Consell.

La Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana es el marco general de expectativas y aspiraciones que los ciudadanos han de tener aseguradas en sus relaciones con la administración de la Generalitat, cuyo cumplimiento se comprometen a garantizar todos los órganos de nuestra Administración, de acuerdo con el principio de la mejora continua, y que define a la Generalitat como:

1. Una administración orientada al ciudadano.
2. Una administración transparente, eficaz y eficiente.
3. Una administración moderna, innovadora y exigente con ella misma.

Dado el carácter general de la Carta del Ciudadano, se considera conveniente mantener su vigencia, de modo que permanezca como un documento independiente.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Vista la experiencia acumulada hasta la fecha, es el momento oportuno para agrupar las iniciativas existentes. Este decreto es una oportunidad para revisarlas, aplicando el principio de la mejora continua, y complementarlas incorporando nuevos instrumentos de mejora, disponiendo así de una norma única en materia de gestión de calidad.

II

El decreto parte de la idea básica de que la administración tiene como fundamento el servicio al ciudadano, y para ello debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Este objetivo sólo se consigue mediante un proceso de mejora continua de los sistemas de gestión y de los resultados que vaya elevando, progresivamente, el nivel de calidad, hasta alcanzar la excelencia en la gestión.

Este fundamento está en línea con los principios establecidos ya por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y recogidos en el artículo 9 del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que proclama el derecho a una buena administración y determina que todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial, y en un plazo razonable, y a gozar de servicios públicos de calidad.

El servicio al ciudadano exige de las administraciones públicas una permanente atención a sus expectativas, sus necesidades y sus derechos, estando obligadas a disponer sus recursos para llegar a conocerlos y, una vez conseguido esto, atenderlos y satisfacerlos.

Las necesidades y expectativas de los ciudadanos no son inmutables, sino que evolucionan al mismo ritmo que la sociedad. En este aspecto tiene una especial incidencia la entrada en vigor de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ya que consagra el derecho específico de los ciudadanos a comunicarse por medios electrónicos con las administraciones, derecho que éstas deben atender modificando sus sistemas tradicionales de gestión para hacer posible la tramitación telemática de sus procedimientos y hacer realidad la administración electrónica.

De otra parte, este decreto quiere hacer realidad uno de los principios básicos de la gestión de calidad, cual es el de que «la calidad es un compromiso de toda la organización», y, por ello, los fundamentos de la calidad deben formar parte integrante de los criterios generales e individuales de gestión, dentro, lógicamente, de su nivel de gestión y de responsabilidad. El decreto plasma esta idea por medio de sistemas de evaluación y mejora participativos, y de la creación de una Red de Calidad.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

III

El decreto se estructura en apartados bien diferenciados. En el capítulo I se contienen las disposiciones generales del decreto y, además, se incluyen los conceptos que sirven de guía a la gestión y que se encontraban dispersos en documentos diversos: las definiciones de la misión y visión de la Generalitat y la identificación de los valores que inspiran sus actuaciones, integrándolas en una disposición de carácter general de modo que, al tiempo que definen un compromiso de servicio, se hacen públicas para su conocimiento por los ciudadanos.

Además, se identifica el catálogo general de los instrumentos de modernización y mejora de la gestión de los servicios públicos, que se desarrollarán posteriormente. Igualmente, se establecen los mecanismos de planificación y de apoyo a la mejora continua.

El capítulo II se refiere a las herramientas de evaluación instrumentadas con la participación activa de los empleados públicos. Los diagnósticos de calidad son el primer paso para iniciar el ascendente camino a la excelencia.

Las evaluaciones de calidad son una pieza básica en el sistema de calidad, porque el análisis en profundidad de la gestión de las organizaciones permite conocer sus fortalezas y debilidades y diseñar planes de mejora. El sistema adoptado por la Generalitat se basa en una herramienta muy potente de diagnóstico que en nuestra administración se viene aplicando desde el año 1998, por lo que se cuenta con suficiente experiencia derivada de su aplicación y de su revisión y mejora.

Las cartas de servicios estaban ya reguladas por el Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell. Son un instrumento para la mejora, por lo que se integran en este decreto incorporando cambios derivados del aprendizaje e introduciendo novedades como las cartas de servicios electrónicos.

El capítulo IV regula el sistema de reconocimiento y premios para distinguir a las personas o grupos de una organización por su posición destacada frente al resto de la organización. En este apartado se contemplan dos tipos distintos: las certificaciones de calidad y los premios.

En el capítulo V se trata de las quejas y sugerencias. En esta materia está vigente el Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell.

Se trae a este decreto tan sólo el aspecto organizativo de la gestión interna que se relaciona directamente con la mejora de los servicios que puede derivarse del análisis y estudio de las quejas y sugerencias.

En el capítulo VI se establece la Red de Calidad como un potente instrumento para extender la cultura de calidad. Se establecen tres niveles: el primero con sede en la Conselleria competente en la materia como órgano central y horizontal para planificar, dirigir y coordinar. El segundo, en las Subsecretarías,

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

órgano horizontal y que ya en la Ley del Consell, en su artículo 69, tienen encomendadas, entre otras, las funciones de velar por la mejora y perfeccionamiento de los servicios de su Conselleria. El tercer nivel, el nivel operativo, lo constituyen las diferentes unidades y estructuras organizativas y de gestión cuyas personas, individualmente o en grupos de trabajo, participan activamente en las actividades de mejora.

En este mismo capítulo se invoca la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), creada por el Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, y se establecen cauces de comunicación con la Red de Calidad. Es un foro de encuentro y participación que complementa y potencia la Red de Calidad.

Finalmente, el capítulo VII crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, como instrumento para la recogida, análisis y evaluación de la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad de los servicios que presta la Generalitat y, en base a esta opinión, poder formular propuestas de actuación o, en su caso, de mejora.

En su virtud, en uso de las facultades conferidas por el artículo 18.f), y previos los trámites previstos en el artículo 43, ambos de la Ley del Consell, a propuesta de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, conforme con el Consell Jurídic Consultiu de la Comunitat Valenciana, y previa deliberación del Consell, en la reunión del día 16 de abril de 2010,

DECRETO

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1 Objeto

El objeto de este decreto es el establecimiento de los instrumentos generales del sistema para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos que los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

Artículo 2 Ámbito de aplicación

Lo dispuesto en el presente decreto será de aplicación a los distintos entes, organismos y entidades del sector público de la Generalitat.

A estos efectos, tendrán tal consideración: la administración de la Generalitat, las entidades autónomas, las entidades de derecho público, las sociedades mercantiles públicas y las fundaciones del sector público, así como las instituciones públicas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 3 Cultura corporativa

1. La cultura corporativa de los entes, organismos y entidades del sector público dependiente de la Generalitat se asienta sobre unos pilares básicos que los definen y los diferencian del resto de organizaciones de su entorno, y cuya expresión muestra cuál es su modo de hacer y de actuar. Estos pilares básicos son la misión, visión y valores.

2. Para mostrarlos explícitamente ante la sociedad valenciana y poner de manifiesto su entidad y dimensión, se identifican y definen del siguiente modo:

a) Misión. Su fin es atender activamente a los ciudadanos de la Comunitat Valenciana con un compromiso de mejora continua y modernización de los servicios que presta, facilitando así el ejercicio de los derechos y obligaciones que las Leyes les reconocen y los que se deriven de los acuerdos del Consell.

b) Visión. Quieren ser vistos por la sociedad como:

1º. Una administración integrada y cercana que, dentro de sus competencias y capacidades presupuestarias, atiende los compromisos adquiridos con los ciudadanos con rigor, responsabilidad y agilidad.

2º. Un ejemplo como organización en el nivel de calidad y profesionalidad de su gestión y prestación de servicios.

3º. Una administración que persigue una posición de liderazgo en excelencia y modernización, y que trabaja para incorporarse a la sociedad de la información y del conocimiento.

4º. Una organización que pone los medios para que sus empleados se realicen en su carrera profesional, contribuyendo a la consecución de los objetivos corporativos y trabajando en un ambiente de mutua confianza.

5º. Una administración que colabora para equilibrar y cohesionar el desarrollo de la sociedad del bienestar.

6º. Una administración transparente que gestiona eficientemente los fondos públicos.

c) Valores. Para llevar a cabo su misión y alcanzar sus objetivos corporativos, actúan conforme a unos valores que orientan no sólo sus actitudes sino también sus comportamientos, y que se identifican como:

1º. Una clara orientación de servicio a los ciudadanos como prioridad especial.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2º. Objetividad en sus actuaciones, aplicando la normativa de una manera imparcial.

3º. Gestión excelente en la prestación de los servicios públicos, en el marco de la mejora continua y de un modelo de gestión de calidad total.

4º. Una gestión responsable, integrando las políticas y prácticas para contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental sostenible de la comunidad, trabajando con todos los grupos de interés para mejorar la calidad de vida, en un claro compromiso con los principios de la Responsabilidad Social Corporativa.

5º. Apuesta por la innovación a través de la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación que facilitan y agilizan el trabajo, haciendo posible un mejor servicio al ciudadano.

6º. Promoción de sistemas integrales de comunicación, favoreciendo la implicación de todos los grupos de interés, tanto internos como externos.

7º. Especial cuidado y atención a las relaciones interpersonales, basadas en la participación, honestidad, seriedad y cordialidad.

8º. Colaboración con otras Administraciones Públicas para transmitir, conocer y aplicar las mejores prácticas de actuación y gestión.

Artículo 4 Instrumentos para la mejora

Para hacer efectiva la consecución de las expectativas y necesidades de los ciudadanos y para caminar hacia la excelencia, la gestión de los servicios públicos de la Generalitat se fundamenta, como primer elemento básico, en el trabajo de calidad que desarrollan las personas que prestan sus servicios en la administración, gestionando los procesos y sistemas de información dentro de unas estructuras determinadas.

Para apoyar permanentemente la mejora del nivel de calidad, se establecen los siguientes programas o instrumentos generales de actuación para la mejora:

1. Los diagnósticos de calidad.
2. Las evaluaciones de calidad.
3. Las cartas de servicios.
4. El sistema de reconocimiento.
5. Las quejas y sugerencias.
6. La Red de Calidad.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

7. El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat.

Artículo 5 Planificación de la mejora

La Conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos elaborará y aprobará planes anuales o plurianuales, en su caso, en los cuales se especificarán los distintos programas que se llevarán a cabo, dentro del período que comprenda cada plan, para la modernización y mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat y sus organizaciones.

Estos planes se aprobarán y gestionarán de acuerdo con la distribución de competencias contenidas en el capítulo VI, artículos 36 y 37, de este decreto.

Artículo 6 Apoyo a la mejora continua

1. Con independencia de los planes a que se refiere el artículo anterior, o como complemento de ellos, según los casos, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, a través de la unidad administrativa con competencias en esta materia, diseñará y ejecutará acciones que den soporte y faciliten la mejora continua, impulsando la simplificación, mejora administrativa y reducción de cargas burocráticas y administrativas.

Con esta finalidad, podrá prestar directamente tareas de consultoría y asistencia, o coordinar su ejecución, así como facilitar la confección de guías metodológicas o de manuales de gestión, ya sean de temática general sobre la mejora, específicos sobre materias concretas o manuales de buenas prácticas.

2. A fin de potenciar y extender la cultura de la mejora continua, la dirección general competente en materia de formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Generalitat incluirá en sus planes de formación módulos formativos relacionados con la modernización de la administración, la evaluación y gestión de calidad y la mejora de los servicios públicos. La unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica y de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos colaborará en la formación específica del personal al servicio de la administración autonómica.

Con la misma finalidad, la dirección general competente en materia de modernización y de gestión de calidad de los servicios públicos podrá organizar encuentros y jornadas a fin de trasladar a la propia organización y a la sociedad valenciana las experiencias relacionadas con la gestión de la calidad y la mejora de los servicios públicos.

CAPÍTULO II

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

SECCIÓN PRIMERA

LOS DIAGNÓSTICOS DE CALIDAD

Artículo 7 Definición y ámbito

El diagnóstico de calidad es la actividad que tiene por objeto hacer una valoración cualitativa, en términos generales, que permita tener una primera aproximación sobre la gestión de los servicios en una unidad administrativa, tomando como referencia los modelos de gestión adoptados por la Generalitat.

Como principio general, estos diagnósticos estarán dirigidos a unidades con nivel de área o equivalente, si bien podrán analizarse otras unidades de diferente ámbito cuando su naturaleza lo haga aconsejable.

Artículo 8 Contenido y ámbito de la actuación

Los diagnósticos de calidad serán dirigidos y coordinados por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, de la dirección general competente en esta materia, como una actuación dentro de su línea de trabajo de apoyo, asistencia y asesoramiento a las Consellerias en materia de gestión de calidad.

Estas actuaciones se desarrollarán de acuerdo con la metodología diseñada por la citada unidad administrativa, que será aprobada por la referida dirección general, y finalizarán con un informe en el que se reflejarán las conclusiones extraídas del diagnóstico y que se remitirá al órgano directivo del que dependa la unidad que ha sido objeto de tal actuación.

Artículo 9 Proyectos de mejora

A la vista del informe final, dicho órgano directivo elaborará, en el plazo de un mes, un plan de actuación en el que se especificarán los proyectos concretos que ejecutará a fin de subsanar las deficiencias puestas de manifiesto en el informe final, priorizando aquellas acciones que incidan en la ordenación, gestión, medición, seguimiento y evaluación de los procesos, la simplificación, la mejora administrativa o la reducción de cargas, el conocimiento y evaluación de la satisfacción de los clientes y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

Este plan será remitido a la dirección general competente en materia de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos, para su conocimiento y para su posible inclusión en los planes de actividad de la unidad administrativa que tenga asignadas estas funciones, de acuerdo con sus disponibilidades, si

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

el órgano directivo que lo remite solicita apoyo y asistencia para su puesta en práctica.

SECCIÓN SEGUNDA

LAS EVALUACIONES DE CALIDAD

Artículo 10

Definición La evaluación de calidad es un examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de las organizaciones contrastadas con un modelo de gestión para conocer su nivel de calidad.

Artículo 11 Fines

Las evaluaciones de calidad persiguen los siguientes fines:

1. Conocer, como resultado primero y más inmediato, el grado de calidad de las organizaciones evaluadas -a través de la detección de sus puntos fuertes y sus áreas de mejora- mediante el análisis integrado de todos los elementos de la organización, tanto los llamados agentes -es decir, liderazgo, estrategia y planificación, alianzas y recursos, y procesos- como los resultados obtenidos por esa organización en sus clientes, en las personas a su servicio, en la sociedad y en su actividad.
2. Servir a los órganos directivos como instrumento que les proporcione información para planificar y ejecutar planes de mejora que se deriven del análisis del diagnóstico a que se refiere el apartado anterior.
3. Fomentar la participación de las personas que prestan servicio en la organización evaluada como instrumento, entre otros factores, de implicación en la mejora de la gestión.
4. Contribuir, en definitiva, a la mejora global de los servicios públicos que la Generalitat presta a los ciudadanos.

Artículo 12 Metodología

1. Las evaluaciones de calidad, a los efectos del presente decreto, se llevarán a cabo mediante metodologías adaptadas que tomen como patrón de referencia el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (Modelo EFQM de Excelencia, o Modelo EFQM), en su versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado por ser el de utilización más extendida en la Unión Europea, si bien por disposición de la Conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad, podrían utilizarse como referencia otro u otros de los modelos que existan en la actualidad o puedan existir en un futuro.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. Estas evaluaciones serán dirigidas por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de la calidad, adscrita a la dirección general competente en la materia, que las incluirá en los planes de actuación de la citada unidad y contarán con la participación activa de un grupo de personas que representen las líneas funcionales y los ámbitos territoriales, en su caso, en las que se estructure la organización evaluada.

La metodología para llevarlas a cabo será aprobada por la mencionada dirección general, haciendo una adaptación del modelo general de referencia para su utilización en el ámbito de la administración autonómica.

Artículo 13 Proyectos de mejora

Finalizada la evaluación de calidad, el órgano directivo del que dependa la organización evaluada remitirá a la dirección general citada en el artículo anterior, en el plazo de dos meses, unas fichas en las que se identifiquen y describan los proyectos de mejora que se puedan derivar del informe final, en función de las áreas de mejora detectadas, priorizando las que, mejorando la eficacia y la eficiencia, puedan ejecutarse dentro del ámbito de decisión de la organización evaluada y estén referidas a materias tales como al análisis, la revisión y simplificación de los procesos, la satisfacción de los clientes, la mejora de los circuitos o planes de comunicación, las relaciones entre personas y grupos externos e internos, la implantación de la administración electrónica y, en general, aquéllas que supongan una mejora y reducción de cargas administrativas. Este plazo se computará a partir de la recepción por el órgano directivo del informe final de evaluación.

La citada dirección general dispondrá, junto con la organización evaluada, la creación de los grupos necesarios para la redacción y ejecución de los proyectos de mejora.

La composición de los grupos de mejora será determinada por el órgano directivo del que dependa la organización evaluada, en función de la naturaleza de los problemas a resolver. La participación podrá ser obligatoria para las personas designadas y los trabajos se desarrollarán dentro de la jornada habitual.

Cuando así sea necesario, los grupos de mejora podrán tener carácter interdepartamental, a cuyo efecto la secretaría autonómica competente en materia de modernización de la administración y de gestión de calidad, a través de la dirección general correspondiente, asumirá la coordinación de los departamentos afectados para la formación y funcionamiento de dichos grupos de mejora.

Artículo 14 Las autoevaluaciones de calidad

1. Con independencia de las evaluaciones de calidad dirigidas por la unidad administrativa competente en materia de evaluación y gestión de calidad, las distintas unidades y servicios podrán realizar autoevaluaciones de calidad

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

como un instrumento más para hacer realidad el principio de la mejora continua.

Las autoevaluaciones de calidad son las evaluaciones hechas por los propios integrantes de una organización con la finalidad de conocer y evaluar el nivel de calidad de sus servicios.

Estas autoevaluaciones se realizarán utilizando para ello las técnicas y herramientas de análisis de las organizaciones existentes, teniendo en cuenta el ámbito y el objeto del estudio, pudiendo contar para ello con el apoyo de los niveles departamental y operativo a que se refieren los artículos 35 y siguientes.

2. Los proyectos de mejora que se deriven de las autoevaluaciones incidirán, preferentemente, en las materias citadas como prioritarias al tratar de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos y las evaluaciones de calidad. El órgano directivo del que dependa el departamento que haya realizado la autoevaluación dará traslado de estos proyectos a la dirección general competente en materia de modernización de la administración y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

CAPÍTULO III

LAS CARTAS DE SERVICIOS

Artículo 15 Definición

Las cartas de servicios, como instrumentos de mejora, son documentos que contienen los compromisos de calidad a los que, el órgano al que se refiere la Carta, ajustará la prestación de sus servicios en función de los recursos disponibles y, al mismo tiempo, proporcionan información al ciudadano sobre las actividades prestadas.

Artículo 16 Fines

De acuerdo con su definición, los fines de las cartas de servicios son los siguientes:

1. En su vertiente externa, proporcionar al ciudadano información sobre los compromisos de calidad, así como de las actividades que desarrolla la organización.
2. En su vertiente interna, servir de instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

Artículo 17 Nivel administrativo de las cartas de servicios

Las cartas de servicios se podrán realizar por todos aquellos entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

No obstante, la regla general será que las unidades que aborden el proceso de elaboración de una Carta de Servicios tengan un nivel orgánico mínimo de servicio o equivalente.

Artículo 18 Contenido

1. Las cartas de servicios se redactarán de forma breve, clara y sencilla, con una terminología fácilmente comprensible por el ciudadano, y tendrán el siguiente contenido mínimo:

a) Título de la Carta de Servicios, mensaje general, común a todas las cartas, y compromiso institucional expresado por el responsable máximo de la organización en la que esté encuadrado el órgano al que se refiere la Carta, titular de la Conselleria, o el más alto cargo unipersonal cuando se trate de entidades autónomas o empresas de la Generalitat.

b) Información general del órgano o unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano.

c) Descripción de los servicios objeto de la Carta. Cuando se trate de servicios electrónicos operativos, se especificarán, además de esta circunstancia, las especificaciones técnicas de uso.

d) Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos.

El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos.

2. La dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos aprobará la metodología que deberá ser aplicada para la elaboración y gestión completa de las cartas de servicios, incluyendo la modalidad específica de las cartas de servicios electrónicos.

Artículo 19 Aprobación y difusión

1. Las cartas de servicios, y sus sucesivas modificaciones, serán propuestas por el titular del centro directivo del que emana el servicio, y se aprobarán por resolución de la Conselleria a la que esté adscrito el órgano al que se refiere la Carta, o por acuerdo del órgano de mayor jerarquía en el caso de los demás entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat. En todos los casos, el acto aprobatorio de la Carta de Servicios se publicará en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

2. Previamente a la aprobación de la Carta o de sus modificaciones, será necesario el informe favorable de la dirección general competente en materia de modernización y de gestión y evaluación de la calidad de los servicios

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

públicos, en cuanto a la coherencia metodológica del proceso de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como a la homogeneidad de la Carta de Servicios.

3. Como complemento a su publicación, y para una mayor difusión, los diferentes órganos harán llegar a los ciudadanos los contenidos de sus cartas de servicios a través de las acciones divulgativas que estimen adecuadas a tal fin, de publicaciones que se facilitarán en las distintas dependencias del órgano, así como en los puntos de información y atención al público (PROP) de la administración valenciana, y, en todo caso, a través de la sede electrónica o página institucional de la Generalitat en Internet.

Artículo 20 Control y seguimiento

Cada órgano revisará el cumplimiento de los compromisos y los niveles de los estándares de servicio establecidos en su Carta de Servicios, con el objeto de verificar su cumplimiento y detectar posibles desviaciones de los mismos, actuando en consecuencia para corregir esas potenciales desviaciones, como instrumento de mejora continua de la administración.

Cada centro directivo elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que puedan existir en los órganos, centros o unidades que dependan del mismo y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. Este informe lo remitirá, dentro del primer trimestre, a la dirección general competente en esta materia.

Esta dirección general realizará el seguimiento global de todas las cartas de servicios a través de su unidad administrativa competente, y dictará las instrucciones convenientes para su adecuada gestión y coordinación.

Artículo 21 Revisión y actualización

Con la periodicidad que se considere necesaria, y como mínimo cada cuatro años contados a partir de su aprobación, se procederá a la revisión de las cartas de servicios y, en su caso, al rediseño de las mismas, ya sea como consecuencia de los análisis de los informes anuales a que se refiere el artículo anterior, o cuando hayan variado las circunstancias existentes en el momento de su aprobación como consecuencia de posibles cambios significativos en la organización y estructura del órgano o en los procesos internos, se hayan modificado las expectativas del ciudadano, hayan quedado desfasados los compromisos adquiridos o se produzcan otras circunstancias de análoga naturaleza.

Artículo 22 Suspensión y derogación

1. Las cartas de servicios podrán ser suspendidas en su vigencia, total o parcialmente, cuando existan razones excepcionales que afecten temporalmente al funcionamiento del servicio, llevándose a efecto la suspensión, previo informe de la Dirección General competente en esta

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

materia, mediante acto administrativo del órgano que acordó su aprobación, según dispone el artículo 19.1, en la que se especificarán las características y el período de suspensión, debiendo ser publicada en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

2. Las cartas de servicios dejarán de producir sus efectos cuando hayan desaparecido las causas que motivaron su aprobación, siempre que se declare de forma expresa tal circunstancia por el mismo órgano que la aprobó, previo informe de la dirección general citada en el párrafo precedente.

CAPÍTULO IV

SISTEMAS DE RECONOCIMIENTO

SECCIÓN PRIMERA

CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Artículo 23 La certificación de calidad

La certificación de calidad es el documento a través del cual se constata que la gestión de un órgano o unidad se ajusta a los requisitos de calidad previamente definidos en la disposición que desarrolle este decreto, y tiene como finalidad reconocer y hacer público el nivel alcanzado por los departamentos de la Generalitat en su camino hacia la excelencia.

Artículo 24 Clases de certificación

Las certificaciones de calidad tendrán un carácter progresivo y podrán ser de tres clases:

1. Nivel de iniciación.
2. Nivel de consolidación.
3. Nivel de excelencia.

Artículo 25 Procedimiento

Reglamentariamente se determinará el procedimiento a seguir en la tramitación de los expedientes. Sin perjuicio de esta regulación detallada, el proceso contemplará, como mínimo, los siguientes trámites:

la solicitud que será cursada por el órgano directivo del que dependa el departamento, la tramitación e informe por la unidad administrativa con competencias en materia de evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos, y la expedición de las certificaciones de calidad por la dirección general a la que estuviere adscrita esta unidad administrativa.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 26 Efectos

1. Las certificaciones tendrán una vigencia de tres años, debiendo ser sometidas, con anterioridad al transcurso de dicho plazo, al proceso de renovación en los términos que reglamentariamente se determinen.

Las unidades, órganos u organismos que obtengan o renueven cualquiera de las certificaciones podrán incluir, mientras se encuentren vigentes, una referencia a su concesión en sus instalaciones, en sus publicaciones y en el material impreso que utilicen.

2. Durante dichos períodos, se comprometen a colaborar con las actividades que convoque, o en las que participe, la Conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, o cualquier otro órgano de la Generalitat, tanto para dar a conocer el sistema de certificación como para extender y potenciar la cultura de gestión de calidad y la mejora continua de los servicios públicos.

SECCIÓN SEGUNDA

PREMIOS

Artículo 27 Los premios

Se crean los Premios a la Excelencia en el sector público bajo la denominación Premios Generalitat a la Excelencia, con el fin de reconocer públicamente la calidad en la gestión de los servicios que los entes, organismos y entidades del sector público dependientes de la Generalitat prestan a los ciudadanos.

Artículo 28 Modalidades

Los premios se estructuran en las siguientes categorías:

1. Premio Generalitat a la Gestión Excelente, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que se hayan distinguido por su labor en la mejora del nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos.

Para la evaluación de la gestión será utilizado como referente el Modelo EFQM de Excelencia, en la versión para el Sector Público y Organizaciones del Voluntariado, aplicado en la actualidad por la Generalitat, o el modelo o modelos que, en virtud de la autorización concedida por el artículo 12.1, lo pueda sustituir.

2. Premios Generalitat a las Mejores Prácticas, en reconocimiento a las unidades, órganos, organismos, entidades o empresas públicas que hayan puesto en funcionamiento, en la gestión de sus competencias, acciones, prácticas innovadoras, técnicas o planes de mejora a través de los cuales se

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

haya conseguido elevar el nivel de calidad de los servicios prestados, directa o indirectamente, a los ciudadanos.

Artículo 29 Convocatorias

1. Los premios podrán ser convocados por quien ostente la titularidad de la Conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, mediante la publicación de la respectiva convocatoria en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana, determinando, cada una de ellas, el número, las modalidades y categorías de los Premios, así como las bases a las que ha de ajustarse su concesión.

2. Una vez valoradas las solicitudes de acuerdo con las bases reguladoras, los premios serán concedidos por la autoridad convocante, si bien podrán declararse desiertos.

3. Los premios, en sus diferentes modalidades y categorías, no tendrán contenido económico sino honorífico.

Artículo 30 Otros reconocimientos

Las Consellerias competentes en materia de economía y hacienda, de gestión de personal, y de modernización de la administración y gestión de la calidad de los servicios públicos, podrán adoptar, como instrumento de reconocimiento, motivación e implicación, las medidas oportunas para recompensar a las personas que participen en las actividades o grupos de mejora por su contribución al proceso de mejora continua de los servicios prestados a los ciudadanos por la administración de la Generalitat, bien a través de medidas específicas como pueden ser, entre otras, la valoración en la carrera profesional o a los efectos de la retribución en concepto de productividad o de la evaluación del desempeño, bien como valoración en los procesos de movilidad o de mejora profesional.

CAPÍTULO V

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 31 Definición

1. Según dispone el artículo 3 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, tendrán la consideración de quejas los escritos y comunicaciones en los que los ciudadanos realicen, única y exclusivamente, manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

2. Las sugerencias, tal y como define el artículo 4 del citado decreto, son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias en su relación con la administración.

3. Por lo que se refiere al proceso para la formulación de quejas y sugerencias, así como al resto de aspectos relacionados con su tramitación, se estará a la normativa contenida en el decreto que las regula.

Artículo 32 Efectos para la mejora

1. Si del análisis de los informes valorativos de las quejas y sugerencias que las subsecretarías han de elaborar anualmente según dispone el apartado 4 del artículo 13 del Decreto 165/2006, de 3 de noviembre, del Consell, se dedujera la existencia de aspectos susceptibles de mejora, especialmente en los relacionados con las materias a que se refieren los artículos 9 y 13 de este decreto, las subsecretarías dispondrán la constitución de los grupos de trabajo necesarios para el estudio y formulación de propuestas de mejora, las cuales serán elevadas, si la subsecretaría lo considera procedente, al órgano competente para su aprobación y puesta en ejecución.

Los proyectos o planes específicos de mejora que se generen serán comunicados, con independencia de otras remisiones que pudieran ser procedentes, a la dirección general competente en materia de modernización y gestión y evaluación de la calidad de los servicios públicos.

2. Esta dirección general, a través de su unidad administrativa específica, analizará los informes valorativos y los proyectos a fin de poner en marcha, en su caso y dentro de un proceso de mejora continua, proyectos de mejora globales o específicos, que podrán ser incorporados a los planes de actividades de la citada área o propuestos para su inclusión en los planes generales de mejora de la calidad de los servicios públicos de la administración autonómica. Estos planes tendrán en cuenta, preferentemente, las acciones relacionadas con las materias citadas en el apartado anterior y, especialmente, con la simplificación y mejora administrativa, reducción de cargas de trabajo administrativo e implantación de la administración electrónica.

Los proyectos y los grupos de mejora que se constituyan para su ejecución podrán ser departamentales o interdepartamentales en función de los problemas o temas a tratar.

CAPÍTULO VI

ESTRUCTURA DE CALIDAD. LA RED DE CALIDAD

Artículo 33 Definición

Con la denominación de Red de Calidad se identifica al conjunto de órganos, puestos de trabajo o grupos de personas que, dentro de la Generalitat, son

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

responsables de impulsar y apoyar la implantación y desarrollo de sistemas de gestión de calidad y prácticas de mejora continua.

Artículo 34 Fines

Los fines que persigue esta Red de Calidad son los de fomentar, impulsar, apoyar y coordinar una gestión de calidad de los servicios públicos en los distintos ámbitos jerárquicos y territoriales.

Artículo 35 Niveles de actuación

La estructura de la Red de Calidad comprende tres niveles de actuación:

- Nivel central.
- Nivel departamental.
- Nivel operativo.

Artículo 36 El nivel central

Este primer nivel, nivel estratégico, lo ocupan los órganos centrales, superiores y directivos, de la Conselleria con competencias en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tendrán encomendadas, respectivamente, las siguientes funciones:

1. Corresponde a quien ostente la titularidad de la Conselleria, como órgano jerárquico superior de su departamento, la aprobación de los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, ya sean planes de carácter general o planes específicos, a los que se refiere el artículo 5, con especial incidencia en aquellos proyectos o acciones que incidan en la mejora administrativa o reducción de cargas y las que tengan una repercusión positiva en la implantación de la administración electrónica.

2. Corresponde a la secretaría autonómica competente en la materia, en cuanto órgano superior de la Conselleria:

a) Proponer la aprobación de los programas y planes a que se refiere el apartado anterior.

b) Coordinar, a través de la dirección general competente en la materia, la ejecución y dirección de las actividades que tengan un carácter interdepartamental.

c) Aquellas otras funciones que le puedan ser encomendadas por quien ostente la titularidad de la Conselleria.

3. Corresponderá a la dirección general competente en la materia, como órgano directivo de la Conselleria:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- a)** Proponer a la secretaría autonómica, para su tramitación, los programas y planes de modernización y mejora de la calidad de los servicios, con especial referencia a las materias priorizadas en los artículos 9 y 13, así como ejecutarlos, coordinarlos y hacer su seguimiento global.
- b)** Coordinar y hacer el seguimiento global de los programas y las actuaciones que las subsecretarías de las diferentes Consellerias lleven a cabo en ejecución de los proyectos de mejora derivados de los diagnósticos o las evaluaciones de calidad que se hayan realizado bajo la dirección de la unidad administrativa con competencias en materia de administración electrónica, evaluación y gestión de calidad de los servicios públicos.
- c)** Asesorar y prestar apoyo a las Consellerias, a través de las subsecretarías, en el desarrollo de sus propios planes y proyectos de mejora de la calidad.
- d)** Recibir la información referida a los programas, planes y proyectos de mejora de la calidad que pongan en ejecución los distintos departamentos de la Generalitat.
- e)** Representar a la Generalitat en los organismos, órganos y foros nacionales e internacionales relacionados con la mejora de la calidad de los servicios públicos, salvo otra designación expresa por parte del President de la Generalitat, en determinados casos.
- f)** Ser el órgano de enlace con la Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC), así como dirigir y coordinar las acciones que de ello se deriven.
- g)** Cuantas funciones estén relacionadas con el cumplimiento de las funciones que le son propias y aquéllas que les puedan ser encomendadas por los órganos superiores de su Conselleria.

Artículo 37 El nivel departamental

Este nivel, de apoyo técnico, lo forman las subsecretarías de cada una de las Consellerias y sus funciones son las de:

- 1.** Proponer a los órganos competentes de su Conselleria la aprobación, dentro de su ámbito competencial respectivo y teniendo en cuenta las materias calificadas en este decreto como prioritarias, de programas, planes o proyectos de mejora de la calidad de los servicios, sin perjuicio de las facultades de cada órgano directivo para llevar a cabo, por propia iniciativa, acciones concretas de mejora dentro de su ámbito competencial.
- 2.** Proponer a la secretaría autonómica del nivel central, a través de la dirección general del mismo nivel central, actuaciones de mejora de la calidad que puedan ser incluidas en los planes de mejora que proponga la citada secretaría autonómica.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

3. Designar las unidades, personas o puestos de trabajo que proporcionarán el apoyo técnico al nivel operativo, que serán, en principio, las unidades específicas con competencias en materia de gestión de calidad o de organización y, si no existieran como tales, los puestos de trabajo a los que las subsecretarías encomienden las funciones de mejora y perfeccionamiento de los servicios, a las que expresamente se refiere el artículo 69 de la Ley del Consell.
4. Promover la creación de grupos de mejora y participar directamente o dar soporte técnico, a través de las personas a que se refiere el apartado anterior, a los grupos de mejora y a las acciones de mejora de la calidad que se ejecuten, ya sea como consecuencia de alguna de las previstas expresamente en este decreto o se aborden en proyectos planteados por iniciativa propia de los departamentos.
5. Hacer el seguimiento, a través de las unidades o puestos de trabajo referidos en el apartado 3, de los grupos de mejora, así como de las propuestas y proyectos realizados dentro del ámbito de su Conselleria respectiva.
6. Enviar a la dirección general del nivel central la información relativa a los programas, planes y proyectos de mejora, con carácter previo a su inicio, así como un informe de evaluación de resultados una vez hayan finalizado.
7. Cualesquiera otras funciones que, referidas a la gestión de calidad, les puedan encomendar los órganos superiores de su Conselleria.

Artículo 38 El nivel operativo

En este nivel se encuentran los equipos de mejora, de cualquier nivel y composición, que constituirán el sistema de participación, en los distintos niveles administrativos, en la mejora de la gestión de los servicios públicos. Su constitución y composición podrá ser acordada por los órganos directivos o superiores de los distintos departamentos.

A estos efectos, se considera como equipo de mejora el grupo de empleados que se reúne para participar en cualquiera de las acciones destinadas a la mejora de la calidad de los servicios públicos.

Sus funciones son las siguientes:

1. Analizar específicamente las causas de un problema, buscar posibles alternativas y proponer la adopción de medidas para su solución. Además, participar en cualquiera de las acciones puestas en funcionamiento como consecuencia de las actividades de mejora que se aborden.
2. Aquéllas otras que, específicamente, les pudiera encomendar el órgano, directivo o superior, que acuerde la formación de un equipo de mejora.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 39 La Comisión Interdepartamental para la Modernización Tecnológica, la Calidad y la Sociedad del Conocimiento en la Comunitat Valenciana (Comisión CITEC)

1. La Comisión CITEC es un órgano colegiado que constituye un punto de encuentro y participación de los distintos órganos centrales de la Generalitat con competencias en las materias relacionadas con la modernización y la calidad, y de las subsecretarías, órganos horizontales de apoyo y de dirección de personal de las Consellerías.

La orientación y los fines que persigue la Comisión CITEC se encuentran en línea plenamente coincidente con la finalidad atribuida a la Red de Calidad por este decreto y, por ello, a través de esta comisión se han de canalizar, promover, coordinar, extender y apoyar las iniciativas, planes y acciones relacionadas con la modernización y la mejora de la calidad de los servicios públicos de la Generalitat, para aprovechar las sinergias que pueda generar el trabajo coordinado de los diferentes órganos implicados.

2. Las relaciones entre la Comisión CITEC y la Red de Calidad se canalizarán a través de la dirección general que forma parte del nivel central de la Red de Calidad, órgano directivo al que el artículo 2 del Decreto 112/2008, de 25 de julio, del Consell, señala como instrumento de adscripción de la Comisión CITEC a la Consellería y al que le encomienda, además, el apoyo y soporte técnico necesario para su funcionamiento.

CAPÍTULO VII

EL OBSERVATORIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA GENERALITAT

Artículo 40 Creación y funciones

1. Se crea el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Generalitat, adscrito a la Consellería competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos, que tiene como finalidad recopilar, analizar y evaluar información suficiente para ofrecer, de una forma periódica y desde la perspectiva del ciudadano, una visión global de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y todo ello con el fin último de promover y contribuir a su mejora continua.

2. Son funciones del observatorio las siguientes:

a) Recopilar y analizar información relevante acerca de la percepción que los ciudadanos tienen de la calidad de los servicios públicos prestados por la Generalitat, y de sus necesidades y expectativas en relación con ellos.

b) Realizar estudios comparativos y de investigación relacionados con la calidad de los servicios públicos.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- c) Efectuar propuestas concretas de mejora derivadas de los anteriores estudios y análisis realizados.
- d) Proporcionar a la propia Generalitat información agregada y básica para la planificación y gestión de los programas de modernización y mejora de la calidad de sus servicios públicos.
- e) Proporcionar al ciudadano y, de forma general, a todos sus grupos de interés, información periódica del nivel de calidad con el que la Generalitat presta sus servicios.
- f) Celebrar y participar en encuentros con otros observatorios u organizaciones similares con responsabilidades en materia de gestión de calidad de los servicios para intercambiar experiencias y aprender de las mejores prácticas.
- g) Cualesquiera otras que sean derivadas o complementarias de las anteriores y que le sean encomendadas por los órganos superiores de la Conselleria a la que está adscrito.

Artículo 41 Desarrollo reglamentario

Reglamentariamente se determinará la composición, los órganos que lo integran y los sistemas de participación de las Consellerias y las distintas organizaciones, así como el régimen de funcionamiento del observatorio para la ejecución de las funciones que le son encomendadas.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera Correspondencias

Las referencias que se hacen en este decreto a órdenes de las Consellerias se entenderán hechas a actos de los órganos personales ejecutivos del máximo nivel de las entidades autónomas y demás organizaciones de la Generalitat. Las referencias a las subsecretarías se entenderán hechas a los departamentos de nivel superior con competencias administrativas en las citadas organizaciones.

Segunda Repercusión económica

Este decreto no prevé la creación de unidades específicas. Sus efectos podrán suponer, en todo caso, una redistribución de funciones, por lo que no lleva asociado un incremento de coste económico en los presupuestos de las Consellerias.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA Única. Cartas de servicios

Las evaluaciones de calidad y la redacción de las cartas de servicios cuyo proceso se haya iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de este decreto seguirán regulándose por la normativa anterior.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

No obstante, a las cartas de servicios les será de aplicación el plazo de cuatro años previsto en el artículo 21 en los siguientes términos:

1. Las cartas de servicios iniciadas pero no aprobadas en la fecha de entrada en vigor de este decreto deberán incluir en su texto la obligación de proceder a su revisión en la forma prevista en el citado artículo 21.
2. Las aprobadas pero no publicadas en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana (DOCV) antes de la entrada en vigor de este decreto dispondrán de un plazo máximo de cuatro años, contados a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.
3. Las publicadas en un período que sea igual o inferior a dos años antes de la entrada en vigor del presente decreto dispondrán de un plazo de tres años, contado a partir de esta entrada en vigor, para proceder a su revisión.
4. En el caso de las publicadas en un plazo superior a dos años antes de la entrada en vigor de este decreto, este plazo será de dos años.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA Única. Derogación normativa

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente decreto y, en particular, el Acuerdo de 24 de febrero de 1998, del Consell, por el que se implanta el sistema de evaluaciones de calidad, así como el artículo 2.2 y el capítulo III, artículos 7 al 14, ambos incluidos, del Decreto 191/2001, de 18 de diciembre, del Consell, por el que se aprobó la Carta del Ciudadano de la Comunitat Valenciana y se regulan las cartas de servicios en la Generalitat.

DISPOSICIONES FINALES

Primera Desarrollo reglamentario

Se autoriza a quien ostente la titularidad de la Conselleria competente en materia de modernización de la administración y de gestión de la calidad de los servicios públicos para dictar las disposiciones necesarias en desarrollo del presente decreto.

Segunda Entrada en vigor

Este decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Anexo 5. Reseña de artículos de interés, RD 30/1997, en el que se aprueba el Reglamento sobre los servicios de Prevención de Riesgos Laborales

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, ha venido a dar un nuevo enfoque, ya anunciado en su preámbulo, a la prevención de los riesgos laborales, que en la nueva concepción legal no se limita a un conjunto de deberes de obligado cumplimiento empresarial o a la subsanación de situaciones de riesgo ya manifestadas, sino que se integra en el conjunto de actividades y decisiones de la empresa, de las que forma parte desde el comienzo mismo del proyecto empresarial.

La nueva óptica de la prevención se articula así en torno a la planificación de la misma a partir de la evaluación inicial de los riesgos inherentes al trabajo, y la consiguiente adopción de las medidas adecuadas a la naturaleza de los riesgos detectados.

La necesidad de que tales fases o aspectos reciban un tratamiento específico por la vía normativa adecuada aparece prevista en el artículo 6 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, a tenor de cuyo apartado 1, letras d) y e), el Gobierno procederá a la regulación, a través de la correspondiente norma reglamentaria, de los procedimientos de evaluación de los riesgos para la salud de los trabajadores y de las modalidades de organización, funcionamiento y control de los Servicios de Prevención, así como de las capacidades y aptitudes que han de reunir dichos Servicios y los trabajadores designados para desarrollar la actividad preventiva, exigencia esta última ya contenida en la Directiva 89/391/CEE.

Al cumplimiento del mandato legal responde el presente Real Decreto, en el que son objeto de tratamiento aquellos aspectos que hacen posible la prevención de los riesgos laborales, desde su nueva perspectiva, como actividad integrada en el conjunto de actuaciones de la empresa y en todos los niveles jerárquicos de la misma, a partir de una planificación que incluya la técnica, la organización y las condiciones de trabajo, presidido todo ello por los mismos principios de eficacia, coordinación y participación que informan la Ley. Se aborda, por ello, en primer término la evaluación de los riesgos, como punto de partida que puede conducir a la planificación de la actividad preventiva que sea necesaria, a través de alguna de las modalidades de organización que, siguiendo al artículo 31 de la Ley, se regulan en la presente disposición, en función del tamaño de la empresa y de los riesgos o de la peligrosidad de las actividades desarrolladas en la misma.

La idoneidad de la actividad preventiva que, como resultado de la evaluación, haya de adoptar el empresario, queda garantizada a través del doble mecanismo que en la presente disposición se regula: de una parte, la acreditación por la Autoridad laboral de los Servicios de Prevención externos, como forma de garantizar la adecuación de sus medios a las actividades que vayan a desarrollar y, de otra, la auditoría o evaluación externa del sistema de prevención, cuando esta actividad es asumida por el empresario con sus propios medios.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En relación con las capacidades o aptitudes necesarias para el desarrollo de la actividad preventiva, la presente disposición parte de la necesaria adecuación entre la formación requerida y las funciones a desarrollar, estableciendo la formación mínima necesaria para el desempeño de las funciones propias de la actividad preventiva, que se agrupan en tres niveles: básico, intermedio y superior, en el último de los cuales se incluyen las especialidades y disciplinas preventivas de medicina del trabajo, seguridad en el trabajo, higiene industrial y ergonomía y psicología aplicada. La inexistencia actual de titulaciones académicas o profesionales correspondientes a los niveles formativos mencionados, salvo en lo relativo a la especialidad de medicina del trabajo, aparece prevista en el presente Real Decreto, que contempla la posibilidad transitoria de acreditación alternativa de la formación exigida, hasta tanto se determinen las titulaciones correspondientes por las autoridades competentes en materia educativa.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales, oída la Comisión Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, consultadas las organizaciones sindicales y asociaciones empresariales más representativas, previa aprobación del Ministro de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 17 de enero de 1997

DISPONGO:

CAPÍTULO I Disposiciones generales

Artículo 1. Integración de la actividad preventiva en la empresa

La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en el conjunto de sus actividades y decisiones, tanto en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste, como en la línea jerárquica de la empresa, incluidos todos los niveles de la misma.

La integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos y la asunción por éstos de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten.

Los trabajadores tendrán derecho a participar, en los términos previstos en el capítulo V de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en el diseño, la adopción y el cumplimiento de las medidas preventivas.

Dicha participación incluye la consulta acerca de la evaluación de los riesgos y de la consiguiente planificación y organización de la actividad preventiva, en su caso, así como el acceso a la documentación correspondiente, en los términos señalados en los artículos 33 y 36 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Modificado por RD 604/2006

La prevención de riesgos laborales, como actuación a desarrollar en el seno de la empresa, deberá integrarse en su sistema general de gestión, comprendiendo tanto al conjunto de las actividades como a todos sus niveles jerárquicos, a través de la implantación y aplicación de un plan de prevención de riesgos laborales cuya estructura y contenido se determinan en el artículo siguiente.

La integración de la prevención en el conjunto de las actividades de la empresa implica que debe proyectarse en los procesos técnicos, en la organización del trabajo y en las condiciones en que éste se preste.

Su integración en todos los niveles jerárquicos de la empresa implica la atribución a todos ellos, y la asunción por éstos, de la obligación de incluir la prevención de riesgos en cualquier actividad que realicen u ordenen y en todas las decisiones que adopten.

Los trabajadores y sus representantes deberán contribuir a la integración de la prevención de riesgos laborales en la empresa y colaborar en la adopción y el cumplimiento de las medidas preventivas a través de la participación que se reconoce a los mismos en el capítulo V de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

La participación a que se refiere el párrafo anterior incluye la consulta acerca de la implantación y aplicación del Plan de prevención de riesgos laborales de la empresa, la evaluación de los riesgos y la consiguiente planificación y organización preventiva en su caso, así como el acceso a la documentación correspondiente, en los términos señalados en los artículos 33 y 36 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

La actividad preventiva de la empresa se desarrollará a través de alguna de las modalidades previstas en el capítulo III de este real decreto

Artículo 2. Plan de prevención de riesgos laborales

El establecimiento de una acción de prevención de riesgos integrada en la empresa supone la implantación de un plan de prevención de riesgos que incluya la estructura organizativa, la definición de funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para llevar a cabo dicha acción.

La puesta en práctica de toda acción preventiva requiere, en primer término, el conocimiento de las condiciones de cada uno de los puestos de trabajo, para identificar y evitar los riesgos y evaluar los que no puedan evitarse.

A partir de los resultados de la evaluación de los riesgos, el empresario planificará la actividad preventiva cuya necesidad ponga aquélla, en su caso, de manifiesto.

La actividad preventiva del empresario se desarrollará a través de alguna de las modalidades previstas en el Capítulo III de este Real Decreto.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Modificado por RD 604/2006

El Plan de prevención de riesgos laborales es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales.

El Plan de prevención de riesgos laborales debe ser aprobado por la dirección de la empresa, asumido por toda su estructura organizativa, en particular por todos sus niveles jerárquicos, y conocido por todos sus trabajadores.

El Plan de prevención de riesgos laborales habrá de reflejarse en un documento que se conservará a disposición de la autoridad laboral, de las autoridades sanitarias y de los representantes de los trabajadores, e incluirá, con la amplitud adecuada a la dimensión y características de la empresa, los siguientes elementos:

La identificación de la empresa, de su actividad productiva, el número y características de los centros de trabajo y el número de trabajadores y sus características con relevancia en la prevención de riesgos laborales.

La estructura organizativa de la empresa, identificando las funciones y responsabilidades que asume cada uno de sus niveles jerárquicos y los respectivos cauces de comunicación entre ellos, en relación con la prevención de riesgos laborales.

La organización de la producción en cuanto a la identificación de los distintos procesos técnicos y las prácticas y los procedimientos organizativos existentes en la empresa, en relación con la prevención de riesgos laborales.

La organización de la prevención en la empresa, indicando la modalidad preventiva elegida y los órganos de representación existentes.

La política, los objetivos y metas que en materia preventiva pretende alcanzar la empresa, así como los recursos humanos, técnicos, materiales y económicos de los que va a disponer al efecto.

Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del Plan de prevención de riesgos laborales son la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva, que el empresario deberá realizar en la forma que se determina en el artículo 16 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y en los artículos siguientes de la presente disposición.

Añadido por RD 337/2010.

Las empresas de hasta 50 trabajadores que no desarrollen actividades del anexo I podrán reflejar en un único documento el plan de prevención de riesgos laborales, la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Este documento será de extensión reducida y fácil comprensión, deberá estar plenamente adaptado a la actividad y tamaño de la empresa y establecerá las medidas operativas pertinentes para realizar la integración de la prevención en la actividad de la empresa, los puestos de trabajo con riesgo y las medidas concretas para evitarlos o reducirlos, jerarquizadas en función del nivel de riesgos, así como el plazo para su ejecución.

CAPÍTULO II Evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva

Sección 1ª Evaluación de los riesgos

Artículo 3: Definición

La evaluación de los riesgos laborales es el proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo la información necesaria para que el empresario esté en condiciones de tomar una decisión apropiada sobre la necesidad de adoptar medidas preventivas y, en tal caso, sobre el tipo de medidas que deben adoptarse.

Cuando de la evaluación realizada resulte necesaria la adopción de medidas preventivas, deberán ponerse claramente de manifiesto las situaciones en que sea necesario:

Eliminar o reducir el riesgo, mediante medidas de prevención en el origen, organizativas, de protección colectiva, de protección individual, o de formación e información a los trabajadores.

Controlar periódicamente las condiciones, la organización y los métodos de trabajo y el estado de salud de los trabajadores.

De acuerdo con lo previsto en el artículo 33 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el empresario deberá consultar a los representantes de los trabajadores, o a los propios trabajadores en ausencia de representantes, acerca del procedimiento de evaluación a utilizar en la empresa o centro de trabajo.

Artículo 4: Contenido general de la evaluación

La evaluación inicial de los riesgos que no hayan podido evitarse deberá extenderse a cada uno de los puestos de trabajo de la empresa en que concurren dichos riesgos.

Para ello, se tendrán en cuenta:

Las condiciones de trabajo existentes o previstas, tal como quedan definidas en el apartado 7º del artículo 4 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

La posibilidad de que el trabajador que lo ocupe o vaya a ocuparlo sea especialmente sensible, por sus características personales o estado biológico conocido, a alguna de dichas condiciones.

En particular, a efectos de lo dispuesto sobre la evaluación de riesgos en el artículo 26.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, el anexo VII de este real decreto incluye una lista no exhaustiva de agentes, procedimientos y condiciones de trabajo que pueden influir negativamente en la salud de las trabajadoras embarazadas o en período de lactancia natural, del feto o del niño durante el período de lactancia natural, en cualquier actividad susceptible de presentar un riesgo específico de exposición.

En todo caso la trabajadora embarazada no podrá realizar actividades que supongan riesgo de exposición a los agentes o condiciones de trabajo incluidos en la lista no exhaustiva de la parte A del anexo VIII, cuando, de acuerdo con las conclusiones obtenidas de la evaluación de riesgos, ello pueda poner en peligro su seguridad o su salud o la del feto.

Igualmente la trabajadora en período de lactancia no podrá realizar actividades que supongan el riesgo de una exposición a los agentes o condiciones de trabajo enumerados en la lista no exhaustiva del anexo VIII, parte B, cuando de la evaluación se desprenda que ello pueda poner en peligro su seguridad o su salud o la del niño durante el período de lactancia natural.

En los casos previstos en este párrafo, se adoptarán las medidas previstas en el artículo 26 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, con el fin de evitar la exposición a los riesgos indicados.

Añadido por RD 298/2009

2. A partir de dicha evaluación inicial, deberán volver a evaluarse los puestos de trabajo que puedan verse afectados por:

La elección de equipos de trabajo, sustancias o preparados químicos, la introducción de nuevas tecnologías o la modificación en el acondicionamiento de los lugares de trabajo.

El cambio en las condiciones de trabajo.

La incorporación de un trabajador cuyas características personales o estado biológico conocido lo hagan especialmente sensible a las condiciones del puesto.

3. La evaluación de los riesgos se realizará mediante la intervención de personal competente, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo VI de esta norma.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 5: Procedimiento

A partir de la información obtenida sobre la organización, características y complejidad del trabajo, sobre las materias primas y los equipos de trabajo existentes en la empresa y sobre el estado de salud de los trabajadores, se procederá a la determinación de los elementos peligrosos y a la identificación de los trabajadores expuestos a los mismos, valorando a continuación el riesgo existente en función de criterios objetivos de valoración, según los conocimientos técnicos existentes, o consensuados con los trabajadores, de manera que se pueda llegar a una conclusión sobre la necesidad de evitar o de controlar y reducir el riesgo.

A los efectos previstos en el párrafo anterior se tendrá en cuenta la información recibida de los trabajadores sobre los aspectos señalados.

El procedimiento de evaluación utilizado deberá proporcionar confianza sobre su resultado. En caso de duda deberán adoptarse las medidas preventivas más favorables, desde el punto de vista de la prevención.

La evaluación incluirá la realización de las mediciones, análisis o ensayos que se consideren necesarios, salvo que se trate de operaciones, actividades o procesos en los que la directa apreciación profesional acreditada permita llegar a una conclusión sin necesidad de recurrir a aquéllos, siempre que se cumpla lo dispuesto en el párrafo anterior.

En cualquier caso, si existiera normativa específica de aplicación, el procedimiento de evaluación deberá ajustarse a las condiciones concretas establecidas en la misma.

Cuando la evaluación exija la realización de mediciones, análisis o ensayos y la normativa no indique o concrete los métodos que deben emplearse, o cuando los criterios de evaluación contemplados en dicha normativa deban ser interpretados o precisados a la luz de otros criterios de carácter técnico, se podrán utilizar, si existen, los métodos o criterios recogidos en:

Normas UNE.

Guías del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, del Instituto Nacional de Silicosis y protocolos y guías del Ministerio de Sanidad y Consumo, así como de Instituciones competentes de las Comunidades Autónomas.

En ausencia de los anteriores, guías de otras entidades de reconocido prestigio en la materia u otros métodos o criterios profesionales descritos documentalmente que cumplan lo establecido en el primer párrafo del apartado 2 de este artículo y proporcionen un nivel de confianza equivalente.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Artículo 6: Revisión

La evaluación inicial a que se refiere el artículo 4 deberá revisarse cuando así lo establezca una disposición específica.

En todo caso, se deberá revisar la evaluación correspondiente a aquellos puestos de trabajo afectados cuando se hayan detectado daños a la salud de los trabajadores o se haya apreciado a través de los controles periódicos, incluidos los relativos a la vigilancia de la salud, que las actividades de prevención pueden ser inadecuadas o insuficientes. Para ello se tendrán en cuenta los resultados de:

La investigación sobre las causas de los daños para la salud que se hayan producido.

Las actividades para la reducción de los riesgos a que se hace referencia en el apartado 1.a) del artículo 3.

Las actividades para el control de los riesgos a que se hace referencia en el apartado 1.b) del artículo 3.

El análisis de la situación epidemiológica según los datos aportados por el sistema de información sanitaria u otras fuentes disponibles.

Sin perjuicio de lo señalado en el apartado anterior, deberá revisarse igualmente la evaluación inicial con la periodicidad que se acuerde entre la empresa y los representantes de los trabajadores, teniendo en cuenta, en particular, el deterioro por el transcurso del tiempo de los elementos que integran el proceso productivo.

Artículo 7: Documentación

En la documentación a que hace referencia la letra a) del apartado 1 del artículo 23 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales deberán reflejarse, para cada puesto de trabajo cuya evaluación ponga de manifiesto la necesidad de tomar alguna medida preventiva, los siguientes datos:

Modificado por RD 604/2006

En la documentación a que hacen referencia los párrafos b) y c) del artículo 23.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, deberán reflejarse, para cada puesto de trabajo cuya evaluación ponga de manifiesto la necesidad de tomar alguna medida preventiva, los siguientes datos:

La identificación del puesto de trabajo.

El riesgo o riesgos existentes y la relación de trabajadores afectados.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

El resultado de la evaluación y las medidas preventivas procedentes, teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 3.

La referencia de los criterios y procedimientos de evaluación y de los métodos de medición, análisis o ensayo utilizados, en los casos en que sea de aplicación lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 5.

Sección 2ª Planificación de la actividad preventiva

Artículo 8: Necesidad de la planificación

Cuando el resultado de la evaluación pusiera de manifiesto situaciones de riesgo, el empresario planificará la actividad preventiva que proceda con objeto de eliminar o controlar y reducir dichos riesgos, conforme a un orden de prioridades en función de su magnitud y número de trabajadores expuestos a los mismos.

En la planificación de esta actividad preventiva se tendrá en cuenta la existencia, en su caso, de disposiciones legales relativas a riesgos específicos, así como los principios de acción preventiva señalados en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Artículo 9: Contenido

La planificación de la actividad preventiva incluirá, en todo caso, los medios humanos y materiales necesarios, así como la asignación de los recursos económicos precisos para la consecución de los objetivos propuestos.

Igualmente habrán de ser objeto de integración en la planificación de la actividad preventiva las medidas de emergencia y la vigilancia de la salud previstas en los artículos 20 y 22 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, así como la información y la formación de los trabajadores en materia preventiva y la coordinación de todos estos aspectos.

La actividad preventiva deberá planificarse para un período determinado, estableciendo las fases y prioridades de su desarrollo en función de la magnitud de los riesgos y del número de trabajadores expuestos a los mismos, así como su seguimiento y control periódico. En el caso de que el período en que se desarrolle la actividad preventiva sea superior a un año, deberá establecerse un programa anual de actividades

CAPÍTULO III Organización de recursos para las actividades preventivas

Artículo 10: Modalidades

La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas se realizará por el empresario con arreglo a alguna de las modalidades siguientes:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Asumiendo personalmente tal actividad.

Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo.

Constituyendo un servicio de prevención propio.

Recurriendo a un servicio de prevención ajeno.

En los términos previstos en el Capítulo IV de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, se entenderá por servicio de prevención propio el conjunto de medios humanos y materiales de la empresa necesarios para la realización de las actividades de prevención, y por servicio de prevención ajeno el prestado por una entidad especializada que concierte con la empresa la realización de actividades de prevención, el asesoramiento y apoyo que precise en función de los tipos de riesgos o ambas actuaciones conjuntamente.

Los servicios de prevención tendrán carácter interdisciplinario, entendiéndose como tal la conjunción coordinada de dos o más disciplinas técnicas o científicas en materia de prevención de riesgos laborales.

Artículo 11: Asunción personal por el empresario de la actividad preventiva

El empresario podrá desarrollar personalmente la actividad de prevención, con excepción de las actividades relativas a la vigilancia de la salud de los trabajadores, cuando concurren las siguientes circunstancias:

Que se trate de empresa de menos de seis trabajadores.

Que las actividades desarrolladas en la empresa no estén incluidas en el Anexo I.

Que desarrolle de forma habitual su actividad profesional en el centro de trabajo.

Que tenga la capacidad correspondiente a las funciones preventivas que va a desarrollar, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI.

Modificado por RD 337/2010.

El empresario podrá desarrollar personalmente la actividad de prevención, con excepción de las actividades relativas a la vigilancia de la salud de los trabajadores, cuando concurren las siguientes circunstancias:

Que se trate de empresa de hasta diez trabajadores.

Que las actividades desarrolladas en la empresa no estén incluidas en el anexo I.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Que desarrolle de forma habitual su actividad profesional en el centro de trabajo.

Que tenga la capacidad correspondiente a las funciones preventivas que va a desarrollar, de acuerdo con lo establecido en el capítulo VI.

La vigilancia de la salud de los trabajadores, así como aquellas otras actividades preventivas no asumidas personalmente por el empresario, deberán cubrirse mediante el recurso a alguna de las restantes modalidades de organización preventiva previstas en este capítulo.

Artículo 12: Designación de trabajadores

El empresario designará a uno o varios trabajadores para ocuparse de la actividad preventiva en la empresa.

Las actividades preventivas para cuya realización no resulte suficiente la designación de uno o varios trabajadores deberán ser desarrolladas a través de uno o más servicios de prevención propios o ajenos.

No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, no será obligatoria la designación de trabajadores cuando el empresario:

Haya asumido personalmente la actividad preventiva de acuerdo con lo señalado en el artículo 11.

Haya recurrido a un servicio de prevención propio.

Haya recurrido a un servicio de prevención ajeno.

Artículo 13: Capacidad y medios de los trabajadores designados

Para el desarrollo de la actividad preventiva, los trabajadores designados deberán tener la capacidad correspondiente a las funciones a desempeñar, de acuerdo con lo establecido en el Capítulo VI.

El número de trabajadores designados, así como los medios que el empresario ponga a su disposición y el tiempo de que dispongan para el desempeño de su actividad, deberán ser los necesarios para desarrollar adecuadamente sus funciones.

Artículo 14: Servicio de prevención propio

El empresario deberá constituir un servicio de prevención propio cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

Que se trate de empresas que cuenten con más de 500 trabajadores.

Que, tratándose de empresas de entre 250 y 500 trabajadores, desarrollen alguna de las actividades incluidas en el Anexo I.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Que, tratándose de empresas no incluidas en los apartados anteriores, así lo decida la Autoridad laboral, previo informe de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social y, en su caso, de los órganos técnicos en materia preventiva de las Comunidades Autónomas, en función de la peligrosidad de la actividad desarrollada o de la frecuencia o gravedad de la siniestralidad en la empresa, salvo que se opte por el concierto con una entidad especializada ajena a la empresa de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 de esta disposición.

Teniendo en cuenta las circunstancias existentes, la resolución de la Autoridad laboral fijará un plazo, no superior a un año, para que, en el caso de que se optase por un servicio de prevención propio, la empresa lo constituya en dicho plazo.

Hasta la fecha señalada en la resolución, las actividades preventivas en la empresa deberán ser concertadas con una entidad especializada ajena a la empresa, salvo de aquéllas que vayan siendo asumidas progresivamente por la empresa mediante la designación de trabajadores, hasta su plena integración en el servicio de prevención que se constituya.

Artículo 15: Organización y medios de los servicios de prevención propios

El servicio de prevención propio constituirá una unidad organizativa específica y sus integrantes dedicarán de forma exclusiva su actividad en la empresa a la finalidad del mismo.

Los servicios de prevención propios deberán contar con las instalaciones y los medios humanos y materiales necesarios para la realización de las actividades preventivas que vayan a desarrollar en la empresa.

El servicio de prevención habrá de contar, como mínimo, con dos de las especialidades o disciplinas preventivas previstas en el artículo 34 de la presente disposición, desarrolladas por expertos con la capacitación requerida para las funciones a desempeñar, según lo establecido en el Capítulo VI. Dichos expertos actuarán de forma coordinada, en particular en relación con las funciones relativas al diseño preventivo de los puestos de trabajo, la identificación y evaluación de los riesgos, los planes de prevención y los planes de formación de los trabajadores. Asimismo habrá de contar con el personal necesario que tenga la capacitación requerida para desarrollar las funciones de los niveles básico e intermedio previstas en el citado Capítulo VI.

Sin perjuicio de la necesaria coordinación indicada en el párrafo anterior, la actividad sanitaria, que en su caso exista, contará para el desarrollo de su función dentro del servicio de prevención con la estructura y medios adecuados a su naturaleza específica y la confidencialidad de los datos médicos personales, debiendo cumplir los requisitos establecidos en la normativa sanitaria de aplicación. Dicha actividad sanitaria incluirá las funciones específicas recogidas en el apartado 3 del artículo 37 de la presente disposición, las actividades atribuidas por la Ley General de Sanidad, así como aquellas otras que en materia de prevención de riesgos laborales le correspondan en función de su especialización.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Las actividades de los integrantes del servicio de prevención se coordinarán con arreglo a protocolos u otros medios existentes que establezcan los objetivos, los procedimientos y las competencias en cada caso.

Cuando el ámbito de actuación del servicio de prevención se extienda a más de un centro de trabajo, deberá tenerse en cuenta la situación de los diversos centros en relación con la ubicación del servicio, a fin de asegurar la adecuación de los medios de dicho servicio a los riesgos existentes.

Las actividades preventivas que no sean asumidas a través del servicio de prevención propio deberán ser concertadas con uno o más servicios de prevención ajenos.

La empresa deberá elaborar anualmente y mantener a disposición de las Autoridades laborales y sanitarias competentes la memoria y programación anual del servicio de prevención a que se refiere la letra d) del apartado 2 del artículo 39 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Modificado por RD 337/2010.

La empresa deberá elaborar anualmente y mantener a disposición de las autoridades laborales y sanitarias competentes y del comité de seguridad y salud la memoria y programación anual del servicio de prevención a que se refiere el párrafo d) del apartado 2 del artículo 39 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

...

Artículo 22: Actuación de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social como servicios de prevención

La actuación de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social como servicios de prevención se desarrollará en las mismas condiciones que las aplicables a los servicios de prevención ajenos, teniendo en cuenta las prescripciones contenidas al respecto en la normativa específica aplicable a dichas Entidades.

Añadido por RD 688/2005

Tales funciones son distintas e independientes de las correspondientes a la colaboración en la gestión de la Seguridad Social que tienen atribuidas en virtud de lo previsto en el artículo 68 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1994, de 20 de junio.

...

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Anexo 6. Metodología de la elaboración de la Carta de Servicios

Desde la Gerencia de la UPV se ha impulsado un programa para la mejora en la gestión de la administración y los servicios universitarios, el cual se denomina Pegasus.

El programa Pegasus en la búsqueda de la mejora de la calidad tiene los siguientes fines:

- Proporcionar a los usuarios servicios que den satisfacción a sus necesidades y expectativas.
- Establecer un sistema de mejora continua de los servicios universitarios de la UPV.
- Implantar un sistema de retribución por productividad del Personal de Administración y Servicios de la UPV.

La manera en que realiza todo ello, es la siguiente:

- Identificando y documentando los procesos que se llevan a cabo en las diferentes Unidades administrativas y de gestión de la UPV.
- Estableciendo un sistema de indicadores de actividad, resultados y calidad.
- Elaborando las Cartas de servicio.
- Implantando un sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones sobre los servicios prestados.

El programa Pegasus dio comienzo en el año 2006 con el fin de convertirse en una herramienta para dar cumplimiento a los compromisos de gobierno del Rector para el periodo 2005-2009. Actualmente es uno de los planes que conforman el Plan Estratégico de la UPV 2007-2014.

Las Unidades Pegasus son las unidades administrativas, técnicas y de gestión de la UPV que, prestan apoyo a las actividades docentes y de investigación, u otras complementarias a éstas, como son Servicios, Áreas y las Unidades administrativas y técnicas en Centros docentes (Secretarías, Conserjerías..), Departamentos universitarios, e Institutos y estructuras de investigación.

Como hemos explicado en ocasiones anteriores, las cartas de servicio son el instrumento a través del cual se informa a los usuarios sobre los servicios que las Unidades ofrecen, así como, sobre los derechos que les asisten en relación con éstos y sobre los compromisos de calidad en su prestación. Las etapas que sigue el programa Pegasus para implantar las cartas de servicio en sus Unidades son las que mencionaremos a continuación:

- Elaboración del borrador de las cartas de servicio.
- Presentación, y debate de la propuesta con el conjunto de la Unidad responsable.
- Presentación, y debate con otras unidades implicadas.
- Aprobación de la carta de servicios definitiva.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- Difusión de la carta de servicios a los usuarios.
- Implantación de los compromisos y sistema de indicadores. Monitorización.
- Seguimiento, evaluación y actualización de la carta de servicios.

Utilizaremos un proceso de elaboración muy similar al que realiza el sistema Pegasus, pero adaptándolo a nuestra propuesta de mejora.

El proceso de elaboración y aprobación de una Carta de Servicios recorre cinco actuaciones principales, de las que ofrecemos en primer lugar una explicación global, para más adelante detenernos en el análisis de cada una de ellas.

Actuación.- Análisis de la Situación y Recogida de Datos

En primer lugar, se debe crear un grupo de trabajo con representación de todos los agentes implicados (Técnicos concedores de la oferta de servicios, personal en contacto directo con el ciudadano/a, personal concededor de los procesos de trabajo, encargado/a de calidad y, si es posible, personas usuarias del servicio), que serán los encargados de preparar el borrador y garantizar que el conjunto de las personas afectadas conozcan la elaboración y aporten comentarios y sugerencias a lo largo del proceso.

La primera actividad que se debe realizar como paso previo a la elaboración de la carta, es el análisis de la madurez organizativa, un diagnóstico de la situación que determinará el grado de compromisos hacia la ciudadanía que la organización podrá asumir en la Carta de Servicios.

Además, en esta fase se identifican los procesos y servicios del órgano, y se investigan las necesidades y expectativas de las personas usuarias del servicio con respecto a los servicios prestados.

Actuación.- Evaluación Interna

Una vez identificados e individualizados los servicios prestados por la organización en cuestión, debemos cuestionarnos nuestro modo de trabajar, nuestros estándares actuales de la prestación de los servicios y contrastarlo con las necesidades del ciudadano/a.

Es en este momento de la elaboración de la Carta de Servicios donde se deben introducir las mejoras internas en la organización que sean necesarias para poder ofrecer servicios a la altura de las expectativas del ciudadano/a. Para ello, se procurará optimizar la relación entre los procesos, servicios y recursos disponibles, bajo la óptica de la satisfacción del usuario/a.

En función de la situación de partida -resultado del análisis de la madurez organizativa-, y de la incorporación e implantación de mejoras, se podrán empezar a esbozar los compromisos a publicar en la Carta de Servicios, así como a establecer compromisos a medio y largo plazo.

Además, es necesario desarrollar durante esta fase, los indicadores de control para realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos. Se

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

decidirá qué indicadores se publicarán en la Carta y el acceso por parte de los usuarios/as a estos indicadores de control.

Actuación.- Redacción, Aprobación y Publicación de la Carta de Servicios

Es la fase de redacción del borrador, para ello deberán ser consultados todos los agentes implicados, con especial atención a los más directamente relacionados con sus actividades: priorización de los compromisos en orden de su importancia, valoración en cuanto su suficiencia o insuficiencia, aspectos que no aparecen y que podrían incluirse, observaciones u otras aportaciones. Esta etapa sirve para verificar que la carta tiene aceptación. Las opiniones de los ciudadanos son fundamentales para que la misma no tenga un planteamiento interno, sino que esté orientada a la satisfacción de los usuarios/as.

Se establecerá, además, el plan de distribución de la Carta de Servicios.

Una vez aprobado por la dirección, se publicará en un lenguaje sencillo, claro y comprensible para todos. La idea es que la comunicación de los compromisos de calidad sea lo más atractiva posible en cuanto a estilo y soporte.

Actuación.- Comunicación

La cuarta y quinta etapa del proceso de elaboración –comunicación y formación- corren paralelas al proceso de elaboración de la Carta de Servicios, desde su inicio hasta su publicación y posterior gestión.

En cuanto a la fase de comunicación, es fundamental trazar un plan de comunicación enfocado en dos direcciones: una interna, dirigida a los trabajadores de la unidad administrativa, y otra externa orientada al ciudadano/a.

El proceso de elaboración de la Carta de Servicios debe ser un proceso abierto hacia el trabajador interno, para que en todo momento sea conocedor de las mejoras y los proyectos que se están llevando a cabo en su unidad, pero también hacia el ciudadano/a, para que pueda aportar en todo momento, las indicaciones que estime oportunas a través de los canales que el propio proceso le brinde.

El contenido de las comunicaciones variará en función del momento del proceso de elaboración de la Carta de Servicios, así:

En la actuación 1, las acciones comunicativas se dirigirán principalmente al personal de la unidad administrativa y girarán en torno al inicio del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En la actuación 2 -Evaluación interna- se deberá incentivar la participación del personal del órgano, que deberán aportar sugerencias de mejora en el desarrollo de sus actividades.

Durante la actuación 3 -Redacción, aprobación y publicación de la carta- se llevarán a cabo acciones comunicativas resultantes de la publicación y distribución de la carta, así como acciones dirigidas a los usuarios/as del servicio.

Actuación.- Formación

Al igual que la etapa de comunicación, la formación debe fluir desde el inicio del proceso de elaboración de la Carta de Servicios. Se debe dirigir a los integrantes del grupo de trabajo y girará en torno a las herramientas y conceptos de calidad. La formación ofrece al proceso y a sus participantes, un valor añadido.

Actuación.- Actividades complementarias

Una vez realizadas las actuaciones ya descritas es posible completar el ejercicio con dos actividades que aportan información interesante.

Análisis comparativo del sector en el que se inscribe la carta y realización de una consulta del primer borrador de la carta.

A continuación describiremos con mayor detenimiento el contenido y desarrollo de cada una de las etapas de elaboración de las Cartas de Servicios.

3.1.1 Actuación.- Análisis de la Situación y Recogida de datos

Los objetivos de esta primera etapa son los siguientes: realizar un diagnóstico de la madurez de la organización, recoger los datos correspondientes a los procesos y servicios, describir de las dependencias de la unidad administrativa y analizar las necesidades y expectativas del ciudadano/a respecto a los servicios ofrecidos.

Análisis de la madurez organizativa

Analizar la madurez organizativa responde a la necesidad de definir el grado de compromiso que se puede alcanzar en las Cartas de Servicios. El análisis de la madurez organizativa, indicará un tipo de relación más o menos cercana a las necesidades de los/as usuarios/as, y por tanto, más o menos exhaustiva en el nivel de los compromisos asumibles en la Carta de Servicios.

El análisis de la madurez organizativa deberá contemplar cinco aspectos importantes:

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

1.- La madurez organizativa y los procesos

Se estudiarán las características del órgano y sus procesos, planificación y estrategia: marco programático y competencial (en qué marco competencial se mueve el órgano), la conectividad (conexión con otras unidades administrativas) y política y estrategia.

2.- Liderazgo

En este apartado el/la responsable de la unidad administrativa, deberá estimar el compromiso que existe por parte de los líderes políticos y técnicos en relación con los valores de la calidad y la mejora continua. Asimismo se pregunta si se implican en el conocimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y si, por otro lado, reconocen, apoyan e incentivan a los recursos humanos con los que cuenta su unidad en particular.

3.- Grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades del ciudadano/a

Se estudiará la sociedad, el entorno, la ciudadanía objetos de gestión, servicios o procesos, las percepciones y aportaciones de las personas que forman su unidad.

4.- Capacidad de mejora continua. Se plantean en este apartado dos grandes cuestiones, por un lado aquellas que afectan a la gestión y tratamiento de todos los tipos de recursos con los que cuenta su órgano (recursos humanos, cooperación entre administraciones, recursos económicos, materiales, tecnológicos, y del conocimiento), y por otro lado, aquellas que se dirigen al tratamiento de los procesos que rigen y permiten el funcionamiento de su órgano.

5.- Comunicación. Conocer los canales de comunicación que existen tanto en el interior de su unidad administrativa, así como la establecida hacia la ciudadanía.

El resultado del análisis de estos aspectos decidirá qué tipos de compromisos puede asumir la unidad administrativa.

Creación de un Grupo de Trabajo

Se constituirá un grupo de trabajo que reúna las características necesarias para desarrollar el proyecto.

La composición del grupo debe ser multidepartamental y debe estar formado por entre 7 y 9 personas para que éste pueda ser operativo en la realización de las tareas que tiene encomendadas.

Si asumimos que el proceso de elaboración de la Carta de Servicios es una tarea que compromete a la unidad administrativa con la ciudadanía, sería conveniente que el proceso contase con el apoyo del Director de la unidad administrativa (mando superior).

En líneas generales, el grupo de trabajo, debería estar formado por:

- ✓ Técnicos conocedores de la oferta de servicios
- ✓ Personal en contacto directo con el ciudadano/a
- ✓ Personal conocedor de los procesos de trabajo

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

- ✓ Encargado/a de calidad
- ✓ Personas usuarias del servicio

La participación de la ciudadanía es una opción que deberá valorar la Dirección de la unidad administrativa. En el caso de que se decida contar con su presencia en el grupo, los usuarios/as deberán aportar la visión “externa” del cliente de la administración. Es decir, la participación del ciudadano/a, debe responder a los objetivos del grupo de trabajo, y no a otros objetivos, como puede ser la reivindicación de más prestaciones, etc.

El grupo de trabajo comenzará a trabajar en la identificación de los procesos y servicios, en la descripción del órgano y en la investigación de las necesidades del ciudadano/a.

Identificación de procesos y servicios

La tarea del grupo de trabajo será inventariar y organizar los procesos y servicios que se realizan en la unidad administrativa para describir el servicio público, considerando que:

Un proceso es aquel mecanismo que desarrolla internamente un órgano para conseguir la realización de servicios o productos identificables. Cualquier actividad que reciba entradas y las convierta en salidas puede considerarse un proceso.

Otras definiciones al uso definen los procesos como “un proceso es un conjunto de actividades que reciben una o más entradas y crean un producto o servicio de valor para el cliente” (Hammer y Champy, 1993). O también, “un proceso es cualquier actividad o grupo de actividades que empleen unas entradas, agreguen valor a éstas y suministren un producto a un cliente interno o externo. (H.H. Harrington)

Un servicio es la salida u output producido por una organización. En el ámbito público podemos distinguir entre aquellos outputs caracterizados por tener necesariamente un contacto directo con el ciudadano/a o un contacto indirecto.

La tarea de identificar e inventariar se realiza para que la unidad administrativa sea consciente de todo el trabajo que desarrollará a lo largo del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios. Además, de esta manera, le permitirá elaborar, si así se desea, un catálogo de servicios para entregar al ciudadano/a.

Para que las unidades funcionen han de definir y gestionar numerosos procesos interrelacionados. De forma habitual, las salidas de un proceso constituyen las entradas de otro. Aquellas organizaciones más avanzadas que hayan identificado sus procesos de trabajo por haber realizado experiencias previas en calidad, podrán emplear el resultado de ese trabajo.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Pero de cara a la redacción de la Carta de Servicios, interesan principalmente los servicios ligados a la prestación de servicios a la ciudadanía, así como sus procesos de soporte. Hemos de diferenciar diferentes tipos de proceso:

Estratégicos: soportan y despliegan las políticas y las estrategias de la organización. Proporcionan directrices y límites de actuación para el resto de los procesos.

Operativos: son los procesos que justifican la existencia de la unidad administrativa.

De soporte: son aquellos que soportan a los procesos estratégicos y a los procesos operativos.

Cuando la organización haya inventariado todos los procesos, se puede proceder, de manera opcional, a elaborar un Mapa de Procesos que facilite la comprensión de la relación existente entre ellos.

Un mapa de procesos es la representación gráfica, ordenada y secuencial de todas las actividades que se realizan dentro de la organización.

El mapa de procesos sirve para tener una visión clara de todas las tareas que se llevan a cabo en las Organizaciones, facilitando de esta manera la mejora continua.

Para construir un mapa de procesos es necesario seguir los siguientes pasos:

a) Identificar uno por uno todos los procesos de la unidad administrativa, definiendo para cada uno:

- i. Finalidad del proceso
- ii. Entradas y salidas del proceso
- iii. Indicadores y Objetivos
- iv. Documentación y/o registros asociados al proceso
- v. Procesos asociados

b) Determinar los factores clave de éxito (FCE) de la organización, entendiendo por FCE “aquellos trabajos clave que han de ejecutarse muy bien para que la organización llegue a tener éxito”.

c) Cruzar los FCE con los procesos previamente inventariados para determinar la importancia de cada uno de los procesos y encontrar cuáles son los procesos clave de la organización.

d) Dibujar el mapa de procesos

Una vez hecha la construcción del mapa de procesos, se puede iniciar un proceso de mejora, haciendo primero el despliegue y después el seguimiento de los indicadores de medida sobre los procesos clave.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Descripción del órgano

El grupo de trabajo, deberá describir la ubicación física de las dependencias de unidad administrativa, el horario de todas las oficinas, agrupando los servicios según se ofrezcan en unas dependencias u otras), y por último teléfonos, direcciones de correo electrónico, páginas web, etc.

Investigación de las necesidades del ciudadano/a

El objetivo de esta fase es la determinación con exhaustividad de las necesidades del ciudadano/a respecto a los servicios y productos ofrecidos.

EL grupo se encargará de inventariar las percepciones y valoraciones de los clientes de la organización, partiendo de las siguientes premisas:

- Los servicios sólo son eficaces si satisfacen las expectativas de sus receptores.
- Las expectativas son, a su vez, dinámicas y cambiantes.
- Se debe evitar “hacer muy bien las cosas equivocadas”.

Para conocer la percepción ciudadana del servicio, disponemos de un amplio abanico de canales de comunicación factibles entre Administración y ciudadanía. Entre las diferentes técnicas disponibles, las más útiles que se pueden emplear son: entrevistas al ciudadano/a, buzón de quejas y sugerencias, dinámicas de grupo, seguimiento del momento de la verdad, ciudadano/a misterioso, encuentros directivos/as ciudadanos/as y los medios de comunicación.

- Buzones de sugerencias: el objetivo es la recogida de señales e ideas de la ciudadanía sobre el servicio existente o sobre futuros nuevos servicios. La metodología es muy sencilla ya que se trata de poner formularios a disposición del ciudadano/a en el punto de entrega del servicio, o bien enviando el formulario a domicilio.

La atención a las quejas y sugerencias es una herramienta de la mejora de los servicios públicos. La ciudadanía nos indica qué aspectos de los servicios que ofrecemos son mejorables y, detectar una disfunción supone una oportunidad de mejora.

Atender las quejas y sugerencias supone un doble beneficio:

- mejora las relaciones con la ciudadanía
- permite obtener una información de retorno de gran interés para la mejora de los servicios públicos.

La ciudadanía, en su relación con la Administración y en su visión de la ciudad, tiene unas expectativas que, de no ser cumplidas, le generan insatisfacción. Si tiene los mecanismos para hacerlo, expresa su disconformidad o su opinión sobre los aspectos que considera se deben mejorar, incluso en un tono positivo, a través de las sugerencias.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Cuando el ciudadano/a expone una queja o sugerencia, significa que confía en la organización, piensa que será escuchado, que se dará una solución a sus demandas y que se tendrá en cuenta su opinión.

Esto contrasta con la tradicional visión negativa de las quejas en el pensamiento burocrático, en la que el ciudadano/a que se queja es un enemigo de la organización y se le ha de demostrar que no tiene razón. En esta visión, la queja no tiene valor, es simplemente una molestia.

En la cultura de la calidad, la queja tiene una gran importancia: es un instrumento de colaboración en la medida que nos ayuda a detectar aspectos mejorables en la organización. El ciudadano/a que opina participa en el establecimiento de las prioridades públicas (municipales,...) y coproduce los servicios.

¿De qué se queja la ciudadanía? A veces de incidencias particulares en su relación con la administración, pero también opina de las grandes cuestiones generales de la gestión de una ciudad: limpieza, seguridad, tránsito, urbanismo,... En cualquier caso, ya sea sobre temas particulares o generales, la administración tiene la obligación de contestar. Una administración que, legitimada por los propios ciudadanos/as, ha de tener en cuenta sus demandas y ha de establecer mecanismos para fomentar su participación.

➤ La técnica del Focus Group

La técnica del focus group o dinámica de grupo sirve para extraer opiniones creativas de un grupo reducido, pero representativo de ciudadanos/as respecto a un tema en concreto.

La técnica del focus group es interesante porque permite hacer emerger la verdadera percepción del servicio que el usuario/a tiene y además permite destacar los puntos fundamentales sobre los cuales concentra su atención cuando valora el servicio prestado.

En definitiva, el focus group se puede definir como una entrevista fundada sobre la discusión de un grupo de personas que producen un determinado tipo de datos cualitativos.

Debido a que se trata de una técnica de relevación de datos, es muy importante la estandarización del procedimiento a seguir en las diversas sesiones. El valor añadido que se puede recabar del desarrollo de los coloquios está ligado a la habilidad del coordinador para hacer hablar a los participantes y hacerles expresarse de manera abierta y completa.

El número de participantes puede oscilar, convenientemente, entre 6 y 12 puesto que si el número es demasiado pequeño el coordinador encontrará dificultad para estimular la discusión con el resultado de obtener un contenido escaso. Por el contrario, si el número es demasiado elevado, encontrará dificultad en mantener un debate unívoco, puesto que se puede subdividir en

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

pequeños subgrupos que se interponen, se molestan y pueden llegar a desviar completamente el foco de atención.

- Entrevistas al ciudadano/a: el objetivo de las entrevistas es el conocimiento, de manera detallada y sistemática de la valoración del ciudadano/a sobre aspectos concretos de la calidad del servicio.

Las entrevistas directas representan el medio de comunicación que ofrece el nivel más elevado en la profundidad de análisis y garantiza un elevado retorno de información; sin embargo requiere la disponibilidad de una adecuada red de entrevistadores, y por tanto supone un coste elevado.

Para realizar las entrevistas es imprescindible:

- utilizar entrevistadores capaces y adecuadamente formados para mantener un coloquio telefónico,
- disponer de un cuestionario muy breve con respuestas fácilmente comprensibles,
- necesidad de especificar al inicio de la llamada, los objetivos de la entrevista.

Las entrevistas telefónicas se pueden utilizar en sustitución de las entrevistas directas. Con este tipo de sondeo se obtiene mucha información y puede constituir un válido medio para verificar la correcta ejecución de las entrevistas efectuadas con otra modalidad.

Entre las ventajas de este sistema citamos: el moderado costo, rapidez en la recogida de datos, control de la composición de las muestras y de la calidad de respuestas del entrevistado.

- Seguimiento de los momentos de la verdad: recogen la valoración del ciudadano/a mientras el recuerdo está fresco. Se puede realizar mediante una entrevista (telefónica o personal) durante o inmediatamente después del servicio.
- Ciudadano/a misterioso: pretende verificar el comportamiento del personal y la eficacia del servicio en situaciones específicas, así como comparar la prestación del servicio real con el servicio proyectado. Se puede realizar de diferentes modos, bien rellenando un check-list de valoración por parte de las personas que han experimentado el servicio sin declarar su propia identidad, o bien la valoración puede realizarla el personal de la unidad administrativa.
- Encuentro directivos/as/ ciudadanos/as: pretende producir en los responsables de las unidades administrativas una toma de conciencia de la problemática del servicio. Se realiza mediante la inmersión directa del responsable en la prestación del servicio.
- Medios de comunicación: recogiendo los artículos de opinión, la opinión pública en general respecto a los servicios prestados por las unidades administrativas.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

Con el análisis de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, llegamos al final de la primera etapa Actuación Análisis de la Situación y Recogida de datos.

En este momento, la unidad administrativa está en disposición de publicar, si así lo desea, su Guía de Servicios, como resultado de la descripción de los procesos existentes y de su interrelación, y de la investigación de las percepciones y necesidades de la ciudadanía respecto a estos servicios.

El formato de la Guía de Servicios puede ser en forma de libro, en internet, etc. Sería conveniente aprovechar los canales que abren las nuevas tecnologías, publicándola en internet como medio de acceso a toda la ciudadanía.

3.1.2 Actuación.- Evaluación Interna

Las actividades que corresponden a esta fase son principalmente dos: fijar los estándares de proceso y fijar los niveles actuales de los servicios.

Además, si fuese necesario durante esta etapa se deben iniciar las acciones de mejora oportunas.

Una vez se hayan fijado los estándares de proceso y los niveles de servicios, se establecerán los compromisos de calidad y los indicadores que permitan controlar su cumplimiento.

El objetivo básico de esta fase es identificar el nivel estándar deseado de los servicios ofrecidos por la unidad administrativa para que respondan a las necesidades de la ciudadanía. Es decir, establecer la relación entre “objetivo de la Carta de Servicios y por tanto expresión de compromiso de calidad del servicio” y “expectativa y/o necesidad del ciudadano/a”.

Los pasos a seguir serán los siguientes:

- Relacionar las necesidades del ciudadano/a con los diferentes procesos internos. Cada uno de los procesos y servicios que se han identificado previamente en la fase anterior, van dirigidos a la satisfacción de determinadas necesidades de la ciudadanía. En este punto se deberán poner en relación proceso-necesidades del ciudadano/a. Para pasar a determinar seguidamente la característica del servicio- cualidad más valorada por el ciudadano/a.
- Establecer los niveles estándar de cumplimiento de los procesos y, en consecuencia, de las características de los servicios ofrecidos por la unidad administrativa. Para cada una de las características claves de los procesos que corresponden a un servicio, y que aparecerán en la carta, hay que observar los objetivos de cumplimiento actuales, es decir, los niveles de cumplimiento estándar. Es decir, se establecerá la relación entre: - procesos, servicios, características del servicio y sus valores actuales de cumplimiento (valor de referencia), el objetivo a cumplir en la Carta de Servicios, la expectativa del ciudadano e indicadores de control Merece la pena recordar en este momento, qué

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

es un indicador de control, puesto que de su correcta elección y establecimiento, dependerá la buena gestión de la carta.

- Un indicador es un parámetro numérico que mide de manera específica y repetitiva cómo se está desarrollando una actividad, proceso o servicio final:
 - mide el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial;
 - mide y analiza los puntos clave en la realización del servicio ofrecido al usuario y permite desarrollar su seguimiento.

Los objetivos de un indicador son:

- determinar de manera continua, periódica y puntual cómo se realizan los procesos y se prestan servicios finales; avisar cuando una actividad sometida a estudio no está cumpliendo lo establecido;
- detectar las causas de la no calidad en los puntos críticos;
- servir como instrumento para el sistema de indicadores

Un sistema de indicadores determina y analiza los procesos de la organización y sus actividades para detectar su potencial de mejora y/o prevenir errores.

El sistema de indicadores permite aplicar correctamente los recursos destinados a diferentes actividades y adecuar los resultados a las necesidades de sus usuarios/as. Además, el sistema de indicadores es un buen instrumento de información al sistema de calidad del establecimiento.

A partir de la recogida de datos, que se derivará del establecimiento y análisis de los indicadores, el grupo de trabajo estará en disposición de cuestionarse y determinar cómo está la unidad administrativa de alejada o cercana respecto al cumplimiento de los niveles mínimos que el ciudadano/a le está requiriendo.

La respuesta puede conducirnos a dos posibles conclusiones:

1.- Los procesos se encuentran bajo control y está demostrado que seremos capaces de cumplir con las expectativas de la ciudadanía de una manera continuada, tal como demuestran los indicadores de calidad correspondientes. En este caso, se podrá incluir directamente en la Carta de Servicios aquellos compromisos que hacen referencia a las necesidades ya cubiertas por los procesos que se han identificado como sólidos y eficaces. Pasaríamos, entonces a la realización de los borradores y el redactado de la carta.

2.- En cambio, si los procesos no cumplen con las necesidades expuestas por sus usuarios/as, habrá que emprender algún tipo de mejora. Es decir, adentrarnos en el ciclo de mejora.

El ciclo de mejora irá en función de lo lejos que el órgano se encuentre respecto al cumplimiento de las expectativas de sus usuarios/as. Si estimamos que se pueden alcanzar los objetivos a corto plazo, se tomarán las acciones correctivas pertinentes para subsanar la situación que ha propiciado la caída

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

del servicio, y al continuar midiendo el nivel del servicio, podremos decidir incorporar nuevos compromisos en la carta cuando la situación sea favorable. Si al contrario, a corto plazo no son subsanables, nos encontramos delante de unos compromisos que hará falta plantear en la Carta de Servicios de un período futuro.

A pesar de ello, el grupo de trabajo planteará programas de mejora que encaminen al órgano a la subsanación de las deficiencias en la calidad de sus servicios.

Para aquellas unidades que deban adentrarse en algún proceso de mejora, proponemos la realización de un programa de mejora continua cuyos contenidos a grandes rasgos podrían ser:

- El Ciclo PDCA
- Estratificación
- Diagrama Causa- Efecto
- Diagrama de Pareto
- Diagrama de flujo
- Técnica de Grupo Nominal –TGN-

Ofreceremos una descripción más detallada de estas técnicas de mejora en las etapas 4 y 5 del proceso de elaboración de la carta.

Estas acciones formativas deben desplegarse al conjunto de la unidad administrativa, esto es, ser una formación opcional para todo el personal del mismo, pero debería ser obligatoria para los componentes del grupo de trabajo.

Al finalizar esta fase, el grupo de trabajo, habrá identificado por un lado, los compromisos que puede asumir actualmente, y por otro lado, los compromisos que podrá asumir para incluir en la carta como acciones de mejora y aquellos que podrá incorporar tras los procesos de mejora a largo plazo. Estos últimos podrán incluirse en la fase de revisión o rediseño de la carta.

3.1.3 Actuación.- Redacción, Aprobación y Publicación de la Carta de Servicios

El objetivo de esta etapa es la realización del contenido de la Carta de Servicios y su publicación.

Las actividades a desarrollar en esta etapa son principalmente tres: la traducción de los estándares de calidad en contenidos claros e inteligibles para el ciudadano/a, la aprobación de los mismos por parte de órgano competente y la difusión de la Carta de Servicios.

El responsable de la unidad administrativa que publica la Carta, tendrá como misión el redactado del objetivo general de la carta y de su compromiso con la calidad del servicio.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

El grupo de trabajo partirá de los resultados de las fases anteriores y definirá un redactado para cada uno de los compromisos a incluir en la Carta de Servicios.

De cara a la redacción del contenido de la Carta de Servicios, es preciso considerar algunas recomendaciones:

- Pocos compromisos, claros para el ciudadano/a y estrictos para la Administración. La Carta de Servicios debe desarrollar pocos compromisos: recordemos que las Cartas de Servicios son un “plus” de calidad que el órgano quiere asumir.
- El contenido de estas cartas debe huir del detalle. Es necesario ponerse “en la piel” de la persona que utiliza los servicios, la persona que leerá la carta. Hay que evitar, por tanto, textos burocráticos o extremadamente técnicos que impedirán la transmisión del mensaje con claridad. Ejemplo de lo que no debería ser un compromiso: “promover la modernización y tecnificación de las empresas operadoras en el ámbito del consorcio de transportes, en especial en lo relativo al material móvil empleado y al equipamiento asociado a la explotación que tiene repercusión en el público”. Este mismo ejemplo redactado claramente para la ciudadanía, podría ser: “Garantizamos la modernidad y el confort de todos nuestros vehículos”.
- El mensaje del compromiso debe estar respaldado por indicadores cuantitativos en los que la administración exprese sus objetivos. Ejemplo anterior: “100% de la flota modernizada durante el ejercicio x; y respecto el nivel de confort 3,5 sobre 5 en el período x”. Estos indicadores deberían ser accesibles a la ciudadanía que deseen consultarlos.
- Redacción concisa y unívoca. Se deben evitar textos generales o ambiguos que den lugar a diferentes interpretaciones del compromiso. Es decir, el mensaje sencillo pero unívoco.
- Cada compromiso debe tener siempre su correlación con indicadores. Si los compromisos son cuantificables de forma numérica, ayudará a transmitir fiabilidad aunque éstos no queden reflejados estrictamente en el redactado de los compromisos.

Paralelamente, hay que consolidar el sistema de quejas y sugerencias como uno de los canales de comunicación que nos mantendrá en contacto directo con las aportaciones de los usuarios/as.

El borrador definitivo tendrá que ser aprobado por la Dirección de la unidad administrativa que publique la Carta, a modo de ejemplo, 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, en su capítulo III regula el programa de Cartas de Servicios, disponiendo en su artículo 11.1 que las Cartas de Servicios y sus posteriores actualizaciones serán aprobadas mediante resolución del Subsecretario del Departamento al que pertenezca el órgano o esté vinculado o adscrito el organismo proponente, previo informe

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

favorable de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. Llegados a este punto, y continuando con este ejemplo podremos hacer pública la Carta ordenando previamente la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial del Estado.

Con la publicación del Carta, concluye el trabajo del grupo, aunque este de momento, no se disolverá.

En las corporaciones locales la aprobación de la Carta de Servicios se realizará por el mecanismo correspondiente, junta de gobierno, pleno, etc.

En esta fase del proyecto, es indispensable tomar decisiones sobre la estructura y disposición de los elementos de la Carta de Servicios, el formato de la Carta, y los canales de distribución y publicidad. A modo de orientación, proponemos:

Elementos de la Carta de Servicios:

- Introducción y título, que incluya el logo y el objetivo general de la Carta
- Descripción de los servicios
- Compromisos sencillos y llamativos.
- Información general: fotografía, dirección, teléfono, fax, e-mail, horario de atención al público, cómo llegar, etc.
- Formato de presentación.

Existen diferentes opciones de formato para presentar la carta; se deberá valorar cuál o cuáles son las más adecuadas:

- Dípticos, trípticos, cuadrípticos
- Páginas web Paneles independientes en las dependencias de la unidad que cuenten con contacto directo con la ciudadanía
- Carteles con el contenido (ampliado gráficamente) en todas las oficinas de la unidad administrativa

- Canales de distribución
 - Medios de comunicación locales: prensa, radio, TV, etc.
 - Distribución directa en las dependencias de la unidad administrativa
 - Páginas Web

3.1.4 Actuación.- Comunicación

La fase de comunicación (al igual que la de formación) corre paralela al proceso de elaboración de las Cartas de Servicios, ya que no podemos comunicar únicamente el resultado, es decir, comenzar a comunicar al final del proceso (cuando la Carta de Servicios ya está realizada).

Para lograr un plan de comunicación efectivo se debe diseñar en dos vertientes, una interna dirigida a los trabajadores de la unidad administrativa y otra externa dirigida al ciudadano/a.

El proceso de comunicación ha de ser un proceso abierto hacia el trabajador interno, para que en todo momento sea conocedor de las mejoras y de los

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

proyectos que se están llevando a cabo en su unidad y hacia el ciudadano/a, para que pueda aportar en todo momento las indicaciones que estime oportunas a través de los canales que el propio proceso le brinde.

Para que el proceso de elaboración de las Cartas de Servicios, sea un proceso abierto, el plan de comunicación debe ser horizontal y “cruzar” todas las fases del proyecto.

De este modo, las acciones comunicativas tendrán siempre una doble vertiente, interna y externa en cada una de las fases y se pueden inventariar o escoger algunas de ellas o bien todas de forma paralela:

En la vertiente interna, éstas pueden ser:

- Carta del responsable al personal
- Artículos en las publicaciones internas de la administración
- Reuniones internas para la exposición del proyecto
- Notas de comunicación interna
- Reuniones directivos/ personal
- Exposición, por parte del grupo de trabajo de elaboración de las cartas, de los trabajos realizados.

En la vertiente externa deben considerarse todos los canales de comunicación que la administración utiliza de forma asidua para comunicarse con sus ciudadanos/as: medios de comunicación (prensa, radio, TV, local), cartelería urbana, dípticos, etc.

Una vez decididas y elegidas la tipología de acciones, en cada una de las fases, variará el contenido de éstas:

1.- Análisis de la situación y recogida de datos: se realizarán acciones comunicativas en torno al inicio del proceso de elaboración de las Cartas de Servicios centrada en el personal del órgano.

2.- Evaluación interna: acciones comunicativas cuyo contenido incentive la participación del personal de la unidad administrativa, así como las aportaciones de la ciudadanía. Dirigidas tanto a la vertiente interna, el personal, como a la vertiente externa, la ciudadanía.

3.- Redacción y Publicación de la Carta: acciones comunicativas resultantes de la publicación y distribución de la Carta de Servicios. Distribución del formato de publicación de la carta. Acciones dirigidas a los usuarios/as del servicio.

Así mismo, el proceso de actualización y revisión de la carta, comportará acciones comunicativas hacia las dos vertientes, interna y externa.

El plan de comunicación no sólo debe tener como objetivo la transmisión de la información, sino también debe conseguir involucrar a los trabajadores desde el inicio y fomentar su participación así como la participación del ciudadano/a.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

La comunicación de las Cartas de servicio contribuye a la alineación de las expectativas de los clientes con los estándares de calidad ofertados. Suele circunscribirse a tres canales en la mayoría de los casos: publicación en Boletín Oficial de la institución que promueve la misma, publicación en la página web y edición de un folleto para oficinas.

Estos soportes pueden constituir el punto de partida del Plan de comunicación pero, la difusión de la Carta de Servicios no debería limitarse a los mismos. En muchas organizaciones se aprovechan otros soportes de cara a la obtención de una mayor difusión, tales como:

- Remisión por correo de la carta a los usuarios registrados en el servicio.
- Publicación en revistas del sector o que sirvan de referencia a los usuarios.
- Tickets o comprobantes de servicio utilizados por los usuarios.
- Utilización de elementos tangibles del servicio: alfombrillas de ratón del ordenador.
- Difusión en canales telemáticos, MUPIS (mobiliario urbano para la presentación de información).

¿Por qué se debe involucrar al personal?

La actividad laboral en las últimas décadas se ha vuelto muy compleja tanto por la presencia de tecnología muy sofisticada como por el cambio en las expectativas de los usuarios/as, mucho más elevadas y exigentes. Este hecho se aprecia todavía más en las organizaciones de “servicios”, donde el componente humano tiene mucho peso y debe, en muchos casos, producir el servicio en el mismo momento que se presta.

Aunque para muchas actividades es importante la iniciativa y el trabajo individual, para la mayor parte de ellas es indispensable el “trabajo en equipo”. Si los problemas son complejos y -como sucede con frecuencia- dependen de una cadena “proveedor-cliente”, el éxito de las iniciativas radica en el conjunto de personas motivadas y movilizadas hacia objetivos comunes, conocidos y compartidos.

En este caso, la comunicación interna, o cualquier otro medio idóneo que ofrezca información sobre las estrategias que se quieren perseguir, sobre los resultados a alcanzar y sobre la motivación correspondiente, es el elemento esencial para el éxito.

Como ya hemos dicho, la Carta de Servicios es un ejemplo típico de la Gestión por objetivos que contempla a las personas de la organización como actores del propio proceso productivo, y por lo tanto, motivados y movilizadas hacia los objetivos, compartidos e interiorizados.

En líneas generales, para obtener un buen resultado es necesario involucrar a los trabajadores desde la fase de definición de los objetivos, realizando así un seguimiento más participativo de la gestión de la organización.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

En el caso particular de la Carta de Servicios, la involucración es un hecho todavía más importante debido a que:

- La Carta constituye un compromiso con la calidad del servicio prestado a los usuarios/as, lo que afecta a los trabajadores de la organización.
- Los servicios son los outputs (salidas) de la cadena “proveedor-cliente” que contribuyen a formar la calidad del propio output: la calidad final, como nivel, es igual a la del eslabón más débil de la cadena.
- La Carta requiere en primera instancia, el constante mantenimiento de los estándares establecidos, lo cual supone un constante esfuerzo por parte de los trabajadores/as.
- La Carta debe tender siempre a la mejora de los estándares previstos. Esto se puede obtener a través de un constante mantenimiento, pero también con una constante mejora en el nivel de prestación de cada uno de los eslabones de la cadena.
- La gestión de la Carta viene sustancialmente a coincidir con la gestión de toda la organización por lo que ya debe estar prevista, la participación e implicación de toda la organización.

En otras palabras, como ya se ha dicho anteriormente, un Carta de Servicios eficiente es una carta que cuenta con el apoyo de todos los trabajadores que, habiendo entendido el significado, no la consideran un mero trámite burocrático, sino que la ven, como una ocasión para que se produzca el cambio, y como un soporte-guía para la aplicación de los principios y técnicas de la Calidad.

Por tanto, es importante que la organización sepa crear una cultura entendida como identidad específica de la propia organización, que considere la implicación como elemento esencial para el éxito, en cuanto que es la base de la motivación y de la movilización de las personas de la organización.

3.1.5 Actuación.- Formación

Al igual que el proceso de comunicación, la formación es un proceso que se debe producir de forma paralela a la elaboración de la carta.

El objetivo de esta etapa es formar por un lado a los componentes del grupo de trabajo sobre conceptos que les ayuden y aporten ideas durante el proceso de elaboración de las Cartas de Servicios y por otro lado formar sobre temas de calidad a todas las personas que integran la unidad administrativa que publica la formación constará básicamente de dos acciones:

1.- Formación inicial sobre las herramientas y metodología de las Cartas de Servicios.

2.- Formación sobre el ciclo de mejora. Proponemos la utilización de herramientas de mejora tales como el Ciclo PDCA, estratificación, diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, diagrama de flujo, técnica de grupo nominal.

Propuesta de diseño de una Carta de Servicios para el departamento de RRHH del Ayuntamiento de Quart de Poblet.

La formación incrementará las herramientas y los contenidos del grupo de trabajo, además de ofrecer al proceso y a sus participantes un valor añadido.

3.1.6 Actuación.- Actividades complementarias

Como ejercicio complementario para la elaboración de una Carta de Servicios, existen dos actividades que pueden aportar información interesante.

Análisis comparativo del sector en el que se inscribe la carta:

Realización de una prospectiva de cara a obtener información acerca de los compromisos establecidos por organizaciones similares a la que promueve la carta de servicios. Parece necesario conocer cómo está el sector para aproximar los compromisos al marco de prestación del servicio. Por ejemplo si se trata de una carta de servicio de Atención Ciudadana parece conveniente conocer otras cartas de servicios similares a la hora de establecer los tiempos de espera. Este análisis puede hacerse desde una perspectiva transversal y, continuando con el mismo ejemplo, parece interesante conocer los compromisos de atención de organizaciones punteras en atención al cliente, incluso del sector privado (bancos, etc.). La metodología de Benchmarking (comparación y aprendizaje con los mejores) puede ser útil a estos efectos.

Realización de una consulta del primer borrador de la carta:

Externa: Posibilidad de realizar una consulta a usuarios sobre la idoneidad de los compromisos: ¿Son suficientes o insuficientes?, ¿se echa en falta algún aspecto relevante? Existen experiencias de cartas de servicio que cuyo primer borrador de compromisos de calidad ha sido sometido a consulta vía web o mediante carta a “grupos de interés”. Por ejemplo en servicios de atención ciudadana se ha consultado a gestorías (por ser usuarios habituales del servicio).

Interna: En otros casos también se ha sometido la carta a consulta entre los propios empleados que prestan el servicio con el objetivo de recabar información sobre posibles mejoras e integrar la carta como elemento de trabajo en los equipos.