

## 2.5 SERVICIO DE RECURSOS HUMANOS, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD

El Servicio de Recursos Humanos tiene como **misión** principal la organización, planificación, desarrollo y gestión de todas las actuaciones que sean necesarias para dotar al Ayuntamiento del personal necesario y adecuado para una prestación eficaz y eficiente de los servicios municipales, mediante una dimensión adecuada de sus efectivos y una buena distribución, formación y movilidad de los mismos; así mismo debe llevar a cabo cuantas actuaciones sean necesarias para desarrollar la carrera y promoción profesional de sus empleados y gestionar sus incidencias y necesidades dentro de la organización. También lleva a cabo la gestión de las relaciones sindicales. Así mismo lleva a cabo las actuaciones en materia de organización municipal y el control de la calidad de los servicios que presta el Ayuntamiento

El Servicio de Recursos Humanos se **estructura** en los siguientes Departamentos y Órganos:

- **251 DPTO. DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y DOCUMENTACIÓN DE RR.HH.**
- **252 DPTO. ECONÓMICO DE RECURSOS HUMANOS**
- **253 DPTO. DE VALORACION DE PUESTOS Y PLANTILLA**
- **254 DPTO. DE FORMACIÓN.**
- **255 DPTO. GESTIÓN DE PERSONAL Y ORGANIZACIÓN**
  - **2551 Órgano de Inspección Laboral**
  - **2552 Órgano de Nominas y Seguridad Social**
- **256 DPTO. DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

### **251 DEPARTAMENTO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y DOCUMENTACIÓN DE RR.HH.**

Tiene atribuidas las siguientes **funciones**:

1. Gestión y tramitación de expedientes de los empleados municipales, tanto en lo relativo a la selección, nombramientos y cese, como la gestión de su vida laboral (situaciones administrativas, jubilaciones, incompatibilidad, etc.).
2. La gestión, mantenimiento y actualización del Registro de Personal del Ayuntamiento.
3. Constitución, mantenimiento, actualización y custodia de los expedientes personales de los empleados municipales y de las bases de datos del servicio de recursos humanos
4. Gestión y tramitación de las ofertas de empleo público.
5. Elaboración y tramitación de las bases genéricas y específicas de los procesos selectivos parra el ingreso en el Ayuntamiento como funcionario de carrera y tramitación de los correspondientes procesos selectivos
6. Elaboración y tramitación de las Bases para la provisión de los puestos de trabajo.
7. Tramitación de los nombramientos del personal funcionario de carrera que ha superado las pruebas de acceso al Ayuntamiento.
8. Gestión y tramitación de las situaciones administrativas del personal funcionario de carrera.
9. Tramitación de las solicitudes de compatibilidad al personal funcionario.
10. Tramitación de los expedientes de reconocimiento del grado personal de los funcionarios, los trienios, servicios previos prestados, jubilaciones y otras incidencias.
11. Gestión de convenios con la Universidad y demás Entes Públicos educativos o profesionales, para la realización de prácticas como becarios, alumnos de dichas Entidades.
12. Gestión de otros convenios de colaboración con entidades sin ánimo de lucro.
13. Asesoramiento jurídico y propuesta de resolución de las materias competencia del departamento, y aquellos otros de función pública local que se le encomienden.
14. Gestión y tramitación de los expedientes disciplinarios que se le encomienden.
15. Gestión y tramitación del contrato de suministro de vestuario al personal municipal que la precise.
16. La actuación en materia de fe pública, y de asesoramiento legal en las distintas Comisiones y Comités que se le encomienden
17. Mantenimiento de relaciones adecuadas con el I.N.E.M., Tesorería General de la Seguridad

Social, I.N.S.S., Inspección de Trabajo y, cualquier otro organismo relacionados con las funciones del departamento.

18. Impulsar, desarrollar, y evaluar anualmente, cuantas actuaciones sean necesarias para el cumplimiento del Plan de Igualdad de la Concejalía de Recursos Humanos

## **252 DEPARTAMENTO ECONÓMICO DE RECURSOS HUMANOS**

El Departamento Económico de Recursos Humanos tiene atribuidas las siguientes **funciones**:

1. La confección del borrador del Anteproyecto del Presupuesto de Gastos de Personal,
2. Control y seguimiento de la evolución del gasto del capítulo I del presupuesto municipal para el análisis de desviaciones, proponiendo y tramitando las modificaciones presupuestarias oportunas.
3. Elaboración de los estudios o informes de índole económica que se precisen.
4. Gestión de los documentos contables.

## **253 DEPARTAMENTO DE VALORACIÓN DE PUESTOS Y PLANTILLA**

1. Análisis de las disponibilidades y necesidades de personal, tanto desde el punto de vista cuantitativo como del de los perfiles profesionales
2. Elaboración, actualización y mantenimiento de la plantilla de plazas de empleados municipales.
3. Elaboración, actualización y mantenimiento de la Relación de Puestos de Trabajo de los empleados municipales.
4. Análisis, valoración y clasificación de los Puestos de Trabajo.
5. Colaborar en la propuesta de Presupuesto de Gastos de Personal con el coste de la plantilla y relación de puestos de trabajo.
6. Movilidad funcional y cambios de destino de los empleados municipales, según las necesidades de los servicios.

## **254 EL DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN**

El Departamento de Formación tiene atribuidas las siguientes **funciones**:

1. Detectar las necesidades de formación del personal de los distintos Servicios Municipales, para lograr la mejor consecución de sus objetivos.
2. Elaboración y ejecución del plan anual de formación municipal, coordinando la formación descentralizada de otros Servicios (Escuela de Policía Local, Servicio de Extinción de Incendios, Servicios Sociales, etc.).
3. Tramitación de las solicitudes de formación externa y demás actividades de aprendizaje y actualización de conocimientos (congresos, seminarios, jornadas, etc.).
4. Organización y ejecución de los distintos cursos (incluidos o no en el Plan de Formación), que se celebren en el Ayuntamiento (selección de alumnos, material didáctico, profesorado, evaluación, etc.).
5. Colaboración y cooperación con otros Organismos públicos (I.V.A.P., Diputación, F.E.M.P.), y/o privados para la generación de recursos económicos aplicables a la formación, y convenios específicos para la homologación y/o utilización de los cursos impartidos por los mismos.
6. Elaboración y tramitación de las propuestas de abono de las actividades formativas realizadas tanto a favor del personal municipal como de otras personas o empresas especializadas.

## **255 EL DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL**

Tiene atribuidas las siguientes **funciones**:

1. Analizar las estructuras organizativas existentes y proponer alternativas de mejora.
2. Estudiar los procesos y actividades de los Servicios y departamentos municipales
3. Proponer la distribución del personal para la optimización de los recursos existentes
4. Estudiar los modelos de datos, los flujos y circuitos de información, los procedimientos y documentos, y proponer alternativas de mejora.
5. Estudiar y diseñar nuevos Sistemas de Información, de comunicación y de gestión que permitan mejorar tanto los servicios internos, hacia los usuarios, como los servicios externos, hacia los ciudadanos.
6. Realizar estudios funcionales de organización y concepción de escenarios que integren los recursos informáticos.

Dependiendo del departamento se encuentra los siguientes Órganos:

### ➤ **2551 Órgano Inspección Laboral**

El Órgano de Inspección Laboral tiene atribuida la realización de las siguientes **funciones**:

1. Informe y propuesta de resolución de los horarios y turnos de trabajo, así como de las medidas necesarias para la optimización de los tiempos de trabajo del personal.
2. Seguimiento y control del cumplimiento de horarios de trabajo
3. Gestión y tramitación de las licencias y permisos del personal
4. seguimiento y control del absentismo en general y tramitación de las incapacidades temporales y permanentes
5. Gestión y tramitación de los expedientes disciplinarios que se le encomienden.
6. Asesoramiento jurídico y propuesta de resolución de las materias competencia del órgano, y aquellos otros de función pública local que se le encomienden.

### ➤ **2552 Órgano De Nominas y Seguridad Social**

Se encarga de llevar a cabo las siguientes **funciones**:

1. La elaboración y confección de las nóminas de todos los empelados municipales y miembros de la corporación, y su validación.
2. La tramitación y liquidación de los seguros sociales y IRPF.
3. Gestión y tramitación de las ayudas sociales (ayudas para estudios, ayudas sanitarias, etc.) a los empleados municipales.
4. Elaboración y tramitación de decretos para la concesión de anticipos al personal activo y pasivo.
5. Elaboración de finiquitos y documentación solicitada por el personal cesante, a efectos de subsidio de desempleo o cualquier otro.
6. Gestión y control del gasto que se derive de las prestaciones por prótesis, de las derivadas de la asistencia farmacéutica y de aquellos otros gastos sociales a empleados municipales que en su caso se acuerde.
7. Tramitación de retenciones judiciales por embargo de nóminas, descuentos referentes a anticipos, y otros derivados de actuaciones disciplinarias.
8. Tramitación de la devolución de ingresos indebido

## **256 DEPARTAMENTO DE CALIDAD Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.**

Le corresponde la correcta aplicación de la Política de Calidad trazada por la Dirección y la

alineación de los recursos humanos que intervienen en el proceso con los objetivos de aquella. En concreto, son **funciones** del Departamento:

1. Gestionar el **Plan de Calidad** y observar su cumplimiento.
2. Apoyar la gestión de la **Comisión Técnica de Calidad** y trasladar las actuaciones que desde ella se propongan al resto de la Organización.
3. Gestionar el **Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC)**, el cual:
  - a) Ofrecerá:
    - Información:
      - Municipal, tanto administrativa (ubicación y competencias de los servicios, trámites y requisitos, seguimiento de expedientes, trámites en la Sede Electrónica, etc.) como de servicios y actividades ofrecidas a la ciudadanía.
      - Sobre asuntos de interés de la ciudad: transporte, horarios comerciales, etc.
      - Sobre otras Administraciones y organismos públicos, autonómicos o estatales.
    - La posibilidad de realizar ciertos trámites que se hayan acordado con otras unidades administrativas, facilitando información, los correspondientes impresos y su registro.
  - b) Facilitará una atención multicanal, homogénea y coordinada. La atención presencial será mediante Oficinas de Atención; la telefónica mediante números y servicios centralizados; y la atención por medios electrónicos mediante publicaciones en la web y redes sociales, aplicaciones para ordenadores o “*smartphones*”, etc. Respecto a las redes sociales, gestionará aquellas en las que el Ayuntamiento en su conjunto esté presente como tal.
  - c) La identificación y autenticación de ciudadanos mediante instrumentos de firma electrónica prevista en los artículos 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y 14 de la Ordenanza reguladora de la Administración Electrónica.
4. Gestionar la **Oficina de Sugerencias y Reclamaciones**, que registrará y tramitará los avisos de incidencias, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios municipales. Asimismo, elevará a la Comisión Especial las reclamaciones en queja que se produzcan, y le trasladará los informes que ésta requiera.
5. Facilitar formación, asesoramiento y apoyo técnico a los equipos de trabajo encargados de la elaboración, seguimiento y actualización de las **Cartas de Servicios**, conforme a la Instrucción relativa al **Sistema** que las regula y el **Mapa de Cartas de Servicios**.
6. **Medir y evaluar** la percepción ciudadana y el nivel de calidad de los servicios, a través de instrumentos como:
  - a) Herramientas de gestión de la calidad total, como el Marco Común de Evaluación (**CAF**) o el Modelo de Excelencia de la Fundación Europea para la Gestión de la

Calidad (**EFQM**).

- b) **Indicadores** de calidad, entre ellos los vinculados a los compromisos adquiridos en las Cartas de Servicios.
  - c) **Encuestas** de opinión y satisfacción.
7. Elaboración y actualización del **Inventario y de los Mapas de Procesos** del Ayuntamiento, proponiendo mejoras en la gestión de los servicios municipales.
  8. Promover la constitución de grupos de mejora (círculos de calidad y equipos de proyecto) en las unidades administrativas que así lo requieran, y facilitar formación a sus miembros.
  9. Impulsar la sensibilización y formación en calidad de los empleados y empleadas municipales mediante la elaboración de **encuestas de clima laboral**, un sistema de **sugerencias** a través de la Intranet municipal y un **plan de formación** continua en materia de calidad.
  10. Fomentar las **buenas prácticas** por parte de quienes trabajan directamente con el público, estableciendo directrices respecto a la manera de relacionarse con la ciudadanía, empresas y otras organizaciones públicas o privadas.
  11. Difundir en el **Portal de Transparencia** los resultados de la evaluación de los servicios municipales, obtenidos a través de los indicadores de calidad, encuestas de opinión y satisfacción, sugerencias y reclamaciones presentadas, etc.