



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL

SUBSECRETARÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS
HUMANOS E INSPECCIÓN
DE SERVICIOS



Carta de Servicios 2023-2026

**Subdirección General de Recursos
Humanos e Inspección de Servicios**







Carta de Servicios de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios
Ministerio de Política Territorial
Secretaría General Técnica. Centro de Publicaciones
2023
NIPO: 204-23-019-6



ÍNDICE

1. Introducción	6
2. Marco competencial.....	6
3. Estructura y servicios de la unidad.....	7
A. Área de Personal.....	7
B. Área de Relaciones Laborales, Formación y Acción Social.....	9
C. Habilitación de personal.....	9
D. Prevención de riesgos laborales.....	10
E. Inspección de Servicios.....	10
F. Unidad de Información de Transparencia	12
G. Unidad de Igualdad y Asesoría Confidencial	12
4. Derechos de la ciudadanía y de las personas usuarias.	13
5. Formas de participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios	14
6. Quejas y Sugerencias.....	14
7. Normativa básica reguladora de los servicios.....	15
8. Compromisos de calidad que se ofrecen	19
A. Área de recursos humanos	19
B. Formación y Acción Social	19
C. Prevención de riesgos.....	20
D. Habilitación de Personal	20
E. Unidad de Información de Transparencia	20
F. Expedientes de compatibilidad	20
G. Inspección de Servicios.....	20
H. Unidad de Igualdad.....	21
I. Unidad de Quejas y Sugerencias	21
9. Indicadores para la evaluación y seguimiento de la carta de servicios	21
A. Área de recursos humanos	21
B. Formación y Acción Social	22
C. Prevención de Riesgos	22
D. Habilitación de Personal	22
E. Unidad de Información de Transparencia	23
F. Expedientes de compatibilidad	23
G. Inspección de Servicios.....	23



H.	Unidad de Igualdad.....	23
I.	Unidad de Quejas y Sugerencias	23
10.	Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos	23
11.	Medidas que aseguran la igualdad de género, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación.	24
12.	Información complementaria	25
13.	Unidad responsable de la carta de servicios	26



1. Introducción

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, introdujo un elenco de medidas cuya finalidad es la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos por la Administración Pública, como una exigencia por parte de la ciudadanía.

El objeto de este real decreto se refiere al diseño de un marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado que permite integrar de forma coordinada y sinérgica una serie de programas básicos para mejorar continuamente los servicios, mediante la participación de los distintos actores interesados: decisores políticos y órganos superiores, gestores y sociedad civil. Dicho marco general está formado por seis programas para mejorar la calidad de los servicios públicos, proporcionar a los poderes públicos información consolidada para la toma de decisiones al respecto y fomentar la transparencia mediante la información y difusión pública del nivel de calidad ofrecido a la ciudadanía. Uno de esos programas es el de cartas de servicios.

La propia norma define las cartas de servicios como los documentos que constituyen el instrumento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a la ciudadanía 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.

La Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios, a pesar de la peculiaridad que constituye que la mayor parte de las personas destinatarias de sus servicios sea personal con destino en los Servicios Centrales del Ministerio de Política Territorial, tiene por objetivo con la aprobación de esta Carta promover que las personas usuarias de esta Unidad disfruten de un servicio de calidad.

2. Marco competencial

El Real Decreto 683/2021, de 3 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial atribuye en el artículo 7 a la Subsecretaría las siguientes funciones, que se ejercen a través de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios:

- La planificación, dirección y administración de los recursos humanos de los servicios centrales del Departamento y las relaciones con las organizaciones sindicales y entidades representativas del personal, así como la gestión de los planes de formación, acción social y de los programas de prevención de riesgos laborales.



- La tramitación de los expedientes de compatibilidad relativos al personal de los servicios centrales del Ministerio, a los que resulte de aplicación la normativa sobre incompatibilidades del personal al servicio de las administraciones públicas. Asimismo, la tramitación de los expedientes disciplinarios del personal de los servicios centrales del Departamento.
- La ejecución de los planes y programas de inspección de los servicios y la evaluación del funcionamiento de los órganos y unidades de los servicios centrales.
- El ejercicio de las funciones de la Unidad de Información de Transparencia del Ministerio, según lo previsto en el artículo 21 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el apoyo en la coordinación de las iniciativas de este Departamento en materia de Gobierno Abierto; así como el ejercicio de las funciones de Unidad de Gestión de Quejas y Sugerencias de los servicios centrales del Departamento, según lo previsto en el artículo 14 del 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.
- El ejercicio de las funciones de Unidad de Igualdad del Ministerio, según lo previsto en el artículo 77 de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y de acuerdo con el Real Decreto 259/2019, de 12 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de la Administración General del Estado.

3. Estructura y servicios de la unidad

Dadas las competencias indicadas en el apartado anterior y aquéllas cuyo ejercicio está delegado según lo establecido en el apartado decimoctavo de la Orden TER/950/2022, de 4 de octubre, sobre fijación de límites para la administración de determinados créditos para gastos y de delegación de competencias, nos encontramos con una unidad con un catálogo de funciones diverso y heterogéneo, que aborda un gran abanico de temáticas que inciden todas ellas sobre el personal que presta servicios en los servicios centrales del Departamento.

En base a ello, sin perjuicio de las funciones de dirección y coordinación que desde la persona titular de la Subsecretaría se ejerce sobre la Subdirección General, podemos desagregar los servicios que se prestan por áreas temáticas de la siguiente manera:

A. Área de Personal

El Área de Personal se encarga de la administración y gestión del personal, es decir, tiene como misión dar respuesta a todas aquellas cuestiones que se planteen en relación con los



derechos y deberes, la carrera profesional del personal funcionario y laboral, así como a las licencias y permisos.

Los servicios que presta pueden resumirse en los siguientes:

Comunes al personal funcionario y laboral:

- Resolución de solicitudes de vacaciones, licencias y permisos.
- Gestión del control horario a través de la aplicación TR@MA.
- Preparación de resoluciones o instrucciones en materia de jornada y horarios.

Respecto del personal funcionario:

- Gestión de ceses y nombramientos.
- Convocatoria y resolución de concursos de méritos tanto específicos como generales.
- Convocatoria y resolución de provisión de puestos mediante el sistema de libre designación.
- Gestión del aplazamiento de cese en puesto de trabajo, así como en la prórroga de la incorporación.
- Tramitación de comisiones de servicios, adscripciones provisionales, cambios de situaciones administrativas y reingresos en caso de reserva de puesto de trabajo.
- Expedición de certificados de méritos y de cualquier otro tipo de certificaciones en materia de recursos humanos.
- Reconocimiento de servicios previos.
- Reconocimiento de trienios y consolidación de grado personal, así como sus respectivas convalidaciones.
- Anotación en el registro central de personal de títulos de formación realizados al margen del plan de formación interna del Departamento.
- Gestión del plan de pensiones.
- Tramitación de jubilaciones en todas sus modalidades y de prolongaciones del servicio activo.
- Tramitación de cambios de situación administrativa.
- Resolución de otras solicitudes en materia de recursos humanos distintas de las anteriores.
- Asesoramiento en materia de personal funcionario a las distintas unidades del Departamento.
- Respuestas a consultas formuladas en materia de personal.
- Relación con las unidades de recursos humanos de otros Departamentos Ministeriales.

Respecto del personal laboral

- Gestión de tomas de posesión y ceses del personal laboral.
- Tareas relacionadas con el concurso abierto y permanente de personal laboral.



- Gestión de convocatorias de pruebas selectivas para puestos en los Servicios Centrales del Departamento.
- Reconocimiento de trienios del personal laboral.
- Asesoramiento a unidades en materia de personal laboral.

B. Área de Relaciones Laborales, Formación y Acción Social.

Esta Área se encarga de tareas variadas que podemos dividir en los siguientes grupos de actividad:

Relaciones Laborales y Acción Social

- Relación con las centrales sindicales.
- Gestión del Registro de Órganos de Representación (ROR).
- Apoyo en la organización de las elecciones sindicales.
- Desempeñar la secretaría en las reuniones que se celebren de los órganos de representación del personal en el Ministerio.
- Elaboración de la convocatoria de acción social.
- Tramitación y propuesta de resolución de las solicitudes de acción social.
- Tramitación de las comisiones de servicio por indemnización por razón del servicio a la representación de las centrales sindicales en las distintas reuniones.

Formación

- Detección de necesidades formativas.
- Propuesta de cursos para el plan de formación.
- Selección de ponentes y apoyo a estos durante la duración del curso de formación.
- Gestión de la contratación para la adjudicación de la impartición de cursos de formación cuando no se realice a través de ponentes que sean empleados públicos.
- Organización de los distintos cursos de formación y asistencia al alumnado.
- Control de la asistencia a los cursos de formación.
- Expedición de los títulos de formación del Plan de Formación Interna y su anotación en el Registro Central de Personal.
- Priorización de solicitudes de formación del Instituto Nacional de Administración Pública.
- Evaluación de la calidad de los cursos, a través de la distribución de cuestionarios de satisfacción.

C. Habilitación de Personal.

La habilitación de personal tiene dos cometidos principales: El abono de la nómina y cotizaciones sociales del personal con destino en los Servicios Centrales del Ministerio y



destinado en el exterior y la previsión, gestión y ejecución del capítulo 1 del presupuesto de gastos. Las funciones que realiza son las siguientes:

- Estudio, gestión y ejecución del capítulo 1 del presupuesto de gastos correspondiente a los programas 921M, 922M y 942A.
- Abono de la nómina del personal.
- Abono de las cotizaciones sociales.
- Cursar altas y bajas en seguridad social.
- Abono de anticipos de nómina.
- Regularización de nómina.
- Ejecución de diligencias de embargo de salarios.

D. Prevención de riesgos laborales.

De acuerdo con las previsiones de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y del Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la Administración General del Estado, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales tiene los siguientes cometidos:

- Propuesta del plan de prevención de riesgos laborales, a través del cual se integra la actividad preventiva de los Servicios Centrales del Departamento en su sistema de gestión.
- Asesorar al Comité de Seguridad y Salud.
- Asumir parcialmente la actividad preventiva como Servicio de Prevención propio.

E. Inspección de Servicios.

Las inspecciones generales de servicios son los órganos de la Administración General del Estado que, bajo la superior dirección del ministro correspondiente y la coordinación y dependencia directa del subsecretario, efectúan la tarea permanente de inspección de los servicios, el seguimiento de objetivos y el análisis de riesgos y debilidades de todas las unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes de los Departamentos ministeriales, atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad.

En el Ministerio de Política Territorial, las funciones establecidas en el Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por las que se regulan las inspecciones generales de servicios de los Departamentos ministeriales, se ejercen a través de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios en el ámbito de los servicios centrales del Departamento:



- a) Inspeccionar y supervisar la actuación y el funcionamiento de las unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes del Departamento, para garantizar el cumplimiento de la normativa vigente.
- b) Analizar, cuando así les sea encomendado, la estructura de las unidades administrativas del Departamento y formular, en su caso, propuestas de reforma y modernización, así como informar sobre las actuaciones que el Departamento proyecte realizar en materia de planificación y reorganización de servicios. Asimismo, cuando así les sea encomendado, evaluar el desempeño de los empleados públicos para optimizar la utilización de los recursos humanos y proponer, en su caso, medidas de reasignación de efectivos.
- c) Colaborar, en su caso, con la Secretaría General Técnica u otros órganos competentes del Departamento, en la simplificación, agilización y transparencia de los procedimientos de actuación administrativa.
- d) Realizar auditorías internas en las unidades y servicios y verificar el desarrollo y cumplimiento de planes y programas de actuación, así como el ajuste de los resultados a los objetivos propuestos.
- e) Colaborar en la evaluación del rendimiento de las unidades y servicios públicos, analizar riesgos y debilidades y proponer medidas de actuación.
- f) Participar en el desarrollo de los programas de calidad y en su evaluación.
- g) Verificar y efectuar el seguimiento de las reclamaciones y denuncias de los ciudadanos, así como de las actuaciones y contestaciones de la Administración, en los términos establecidos en el Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.
- h) Examinar actuaciones presuntamente irregulares de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones y proponer, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.
- i) Informar las solicitudes de compatibilidad de los empleados y empleadas públicos de acuerdo con lo que establezcan las normas internas de su Departamento.
- j) Promover actuaciones que favorezcan la integridad profesional y comportamientos éticos de los empleados y empleadas públicos y de las organizaciones.
- k) Cualquiera otra función que, dentro de la naturaleza de las competencias propias de las inspecciones generales de servicios, les sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente o les pueda ser asignada por el ministro o el subsecretario del Departamento.

Dado que el Real Decreto 683/2021, de 3 de agosto, encarga también a la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios el ejercicio de las funciones de la Unidad de Quejas y Sugerencias de los servicios centrales del Departamento, la Inspección de Servicios se encarga de la supervisión y seguimiento de la Unidad.



F. Unidad de Información de Transparencia

Otra de las funciones atribuidas a la Subsecretaría y que se ejercen a través de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios es la del ejercicio de las funciones de la Unidad de Información de Transparencia del Ministerio, según lo previsto en el artículo 21 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y el apoyo en la coordinación de las iniciativas de este Departamento en materia de Gobierno Abierto.

La Unidad de Información de Transparencia del Ministerio desarrolla las siguientes funciones que se articulan en el artículo 21 de la citada Ley:

- a) Recabar y difundir la información a la que se refiere el capítulo II del título I de la Ley.
- b) Recibir y dar tramitación a las solicitudes de acceso a la información.
- c) Realizar los trámites internos necesarios para dar acceso a la información solicitada.
- d) Realizar el seguimiento y control de la correcta tramitación de las solicitudes de acceso a la información.
- e) Llevar un registro de las solicitudes de acceso a la información.
- f) Asegurar la disponibilidad en la respectiva página web o sede electrónica de la información cuyo acceso se solicita con más frecuencia.
- g) Mantener actualizado un mapa de contenidos en el que queden identificados los distintos tipos de información que obre en poder del órgano.
- h) Todas aquellas que sean necesarias para asegurar una correcta aplicación de las disposiciones de la Ley de Transparencia.

Asimismo, desde de la Unidad de Información de Transparencia se coordina la participación de las Unidades del Ministerio de Política Territorial en la Semana de la Administración Abierta, actividad impulsada por la Dirección General de Gobernanza Pública en colaboración con el Foro de Gobierno Abierto.

G. Unidad de Igualdad y Asesoría Confidencial

Uno de los grandes problemas de la sociedad desde tiempos inmemoriales ha sido la discriminación de la mujer en relación con el hombre. Concienciados con este hecho, los distintos Gobiernos han ido adoptando una serie de medidas para paliar esta situación y hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres. Con la aprobación de la Ley Orgánica 3/2007, de 2 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, se produce un avance legislativo sin precedentes para cumplir lo dispuesto en el artículo 14 de la Constitución española que proclama el derecho a la igualdad y a la no discriminación por razón de sexo y en el artículo 9.2 de la Constitución, que consagra la obligación de los



poderes públicos de promover las condiciones para que la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas.

La citada Ley Orgánica establece que en todos los Ministerios se encomendará a uno de sus órganos directivos el desarrollo de las funciones relacionadas con el principio de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito de las materias de su competencia y, en particular, las siguientes:

- a) Recabar la información estadística elaborada por los órganos del Ministerio y asesorar a los mismos en relación con su elaboración.
- b) Elaborar estudios con la finalidad de promover la igualdad entre mujeres y hombres en las áreas de actividad del Departamento.
- c) Asesorar a los órganos competentes del Departamento en la elaboración del informe sobre impacto por razón de género.
- d) Fomentar el conocimiento por el personal del Departamento del alcance y significado del principio de igualdad mediante la formulación de propuestas de acciones formativas.
- e) Velar por el cumplimiento de la Ley y por la aplicación efectiva del principio de igualdad.

La regulación de las Unidades de Igualdad se realiza con mayor detalle en el Real Decreto 259/2019, de 12 de abril, por el que se regulan las Unidades de Igualdad de la Administración General del Estado.

Dada su íntima conexión con la materia, la Unidad de Igualdad se ocupa también de realizar las funciones de Asesoría Confidencial en el marco del protocolo de actuación frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado.

La asesora o asesor confidencial es la persona encargada de asesorar y acompañar a cualquier persona que considere estar siendo víctima de acoso sexual y/o por razón de sexo, o que sea objeto de comportamientos que pudieran llegar a constituirlo.

Las personas que consideren necesario la colaboración y asistencia de la asesoría de confidencial pueden dirigir sus consultas al correo asesoriaconfidencial.mpt@correo.gob.es

4. Derechos de la ciudadanía y de las personas usuarias.

Las personas que utilicen los servicios prestados por la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios podrán ejercitar los derechos que les reconoce la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las



Administraciones Públicas, así como la normativa específica que regule los procedimientos administrativos en cada caso.

5. Formas de participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios

La Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios, en aras de facilitar y promover la colaboración de las personas destinatarias de sus servicios a través de distintas vías con el objetivo de mejorar la prestación del servicio ofrecido ofrece las siguientes vías de participación:

- Mediante la formulación de las quejas y sugerencias tramitadas conforme a lo previsto en esta carta.
- A través de encuestas realizadas desde la propia unidad.
- Con la remisión de correos electrónicos al buzón secretaria.sgrhis@correo.gob.es

6. Quejas y Sugerencias.

Las personas usuarias podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios, según lo establecido en 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 (BOE de 3 de septiembre), en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

Forma de presentación: En cualquiera de los lugares establecidos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por tanto, las quejas pueden formularse personalmente rellenando el correspondiente formulario de queja/sugerencia disponible en las Oficinas de Asistencia en Materia de Registros, por correo postal y a través de la sede electrónica: [Quejas y Sugerencias sobre el resto de servicios prestados por el Ministerio de Política Territorial - Administraciones Públicas \(administracionespublicas.gob.es\)](#) o del registro electrónico común: <https://rec.redsara.es>

Plazos de contestación: Conforme a lo dispuesto en el mencionado Real Decreto, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 20 días hábiles para responder a las mismas y especificar las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.



Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Administración, podrá dirigirse a la Inspección de Servicios de la Subdirección para conocer los motivos de la falta de contestación y para que la Inspección de Servicios proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

Efectos: Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionarán, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

7. Normativa básica reguladora de los servicios

Normativa general

- Decreto 315/1964, de 7 de febrero, por el que se aprueba la Ley articulada de Funcionarios Civiles del Estado.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Real Decreto 683/2021, de 3 de agosto, se aprueba la estructura orgánica básica del Ministerio de Política Territorial.

Normativa específica de recursos humanos

- Ley 70/1978, de 26 de diciembre, de reconocimiento de Servicios previos en la Administración Pública.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto 1777/1994, de 5 de agosto, de adecuación de las normas reguladoras de los procedimientos de gestión de personal a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.



- Real Decreto 1844/1994, de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de elecciones a órganos de representación de los trabajadores en la empresa.
- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 365/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Resolución de 29 de diciembre de 1995, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se modifican los procedimientos de jubilación del personal civil incluido en el ámbito de cobertura del Régimen de Clases Pasivas del Estado.
- Resolución de 15 de febrero de 1996, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública y de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se dictan reglas aplicables a determinados procedimientos en materia de reingreso al servicio activo y de asignación de puestos de trabajo.
- Resolución de 31 de diciembre de 1996, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se dictan normas complementarias de procedimiento para la aplicación de la prolongación de la permanencia en el servicio activo a funcionarios públicos en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Resolución de 21 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 9 de marzo de 2018.
- Resolución de 28 de febrero de 2019, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se dictan instrucciones sobre jornada y horarios de trabajo del personal al servicio de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.
- IV Convenio colectivo único para el personal laboral de la Administración General del Estado.

Habilitación de personal

- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.
- Ley General de Presupuestos del Estado de la anualidad correspondiente.
- Orden de 30 de julio de 1992 sobre instrucciones para la confección de nóminas.
- Orden de 1 de febrero de 1996 por la que se aprueban los documentos contables a utilizar por la Administración General del Estado.



- Orden de 1 de febrero de 1996 por la que se aprueba la Instrucción de operatoria contable a seguir en la ejecución del gasto del Estado.
- Orden HFP/147/2022, de 2 de marzo, sobre documentación y tramitación de expedientes de modificaciones presupuestarias y autorizaciones para adquirir compromisos de gasto con cargo a ejercicios futuros.
- Resolución de 20 de enero de 2014, de la Dirección General de Presupuestos, por la que se establecen los códigos que definen la clasificación económica.

Inspección de Servicios

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social, y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.
- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.
- 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.
- Real Decreto 799/2005, de 1 de julio, por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los Departamentos ministeriales.

Prevención de riesgos laborales

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 67/2010, de 29 de enero, de adaptación de la legislación de Prevención de Riesgos Laborales a la Administración General del Estado.
- Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.
- Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.

Unidad de Transparencia

- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.



Unidad de Igualdad

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Real Decreto 259/2019, de 12 de abril, por el que se regulan las unidades de igualdad de la Administración General del Estado.
- III Plan para la igualdad de género en la Administración General del Estado y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.
- III Plan Estratégico para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres 2022-2025.

Acción Social

- Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre criterios comunes aplicables a los Planes de Acción Social en la Administración General del Estado.

Relaciones laborales

- Ley 9/1987, de 12 de junio, sobre órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las Administraciones Públicas.
- Real Decreto 1844/1994, de 9 de septiembre, que aprueba el Reglamento de elecciones a los órganos de representación de los trabajadores en la empresa.
- Orden HAP/535/2015, de 19 de febrero, por la que se regulan la organización y funcionamiento del Registro de órganos de representación del personal en la Administración General del Estado.
- Resolución de 14 de septiembre de 1994, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública, por la que se dictan instrucciones sobre la exposición con carácter previo de los censos de funcionarios en los centros de trabajo y se señalan los criterios de actuación en los procedimientos de elecciones sindicales del personal al servicio de la Administración General del Estado, incluida la Administración de Justicia.
- Resolución de 22 de enero de 2021, de la Secretaría General de Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de las Mesas Generales de Negociación de la Administración General del Estado de 16 de diciembre de 2020, por el que se modifica el Acuerdo de 30 de mayo de 2017, sobre asignación de recursos y racionalización de las estructuras de negociación y participación (Anexos 1, 2.2 y 3.2. modificados por Resolución de 25 de mayo de 2022 de la Secretaría de Estado de Función Pública).



8. Compromisos de calidad que se ofrecen

La Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios, en el ejercicio de las funciones, adquiere los compromisos que a continuación figura, advirtiéndose que dentro los plazos mostrados no se computa el plazo de tramitación de informes que dependan de otras unidades o de validación de los distintos permisos.

A. Área de Recursos Humanos

1. Convocar al menos 1 concurso específico y 1 concurso general cada año.
2. Resolución de convocatorias de libre designación y de concursos en un plazo no superior a 1 y 4 meses respectivamente, a contar desde el día siguiente al fin de presentación de instancias.
3. Tramitación de expedientes de modificación de puestos de trabajo por desconcentración en un plazo no superior al del final del mes siguiente al de su solicitud.
4. Concesión o denegación de solicitudes de permisos y licencias en el plazo de 5 días hábiles, salvo que normativamente se establezca uno menor. El cómputo del plazo se iniciará una vez validado por la persona validadora.
5. Resolución de solicitudes de cambio de situación administrativa en el plazo máximo de 1 mes desde la fecha de solicitud.
6. Resolución de solicitudes genéricas en materia de recursos humanos en el plazo máximo de 2 meses desde la fecha de solicitud.
7. Respuesta a consultas en materia de recursos humanos en un plazo no superior a 10 días hábiles.

B. Formación y Acción Social

1. Aprobar el plan de formación interna de los servicios centrales del Departamento, antes del 1 de marzo de cada año.
2. Aprobar el plan de acción social de los servicios centrales del Departamento, antes del 1 de marzo de cada año.
3. Ocupación de cursos de al menos el 75% de las plazas ofertadas.
4. Comunicación al Registro Central de Personal de los cursos dentro de un plazo de 20 días hábiles desde su finalización.
5. Resolver la convocatoria de acción social de los servicios centrales del Departamento antes de 3 meses desde el fin de plazo de presentación de solicitudes.



C. Prevención de Riesgos

1. Realización de actuaciones preventivas necesarias ante la incorporación de nuevos/as empleados/as públicos/as en un plazo máximo de 10 días hábiles, una vez recibida la notificación de su toma de posesión del área correspondiente.
2. Resolver las consultas en materia de prevención de riesgos laborales en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su recepción en el correo electrónico prevencionmpt@correo.gob.es
3. Realización de reconocimientos médicos tras baja médica de larga duración en un plazo máximo de 10 días hábiles, desde su recepción en el correo electrónico prevencionmpt@correo.gob.es
4. Reconocimiento de la especial sensibilidad de los trabajadores que, por sus características personales o estado biológico conocido a determinados riesgos del puesto de trabajo, sean especialmente sensibles. El plazo máximo de respuesta será de 10 días hábiles tras la recepción en el correo electrónico prevencionmpt@correo.gob.es y el envío por parte del interesado de la correspondiente información médica al servicio de prevención.
5. Elaboración del informe de adaptación de puesto en caso de ser trabajador especialmente sensible frente a determinados riesgos del trabajo, así como a las trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud con toda la información médica que acredite dicha situación.

D. Habilitación de Personal

Resolución de asuntos en la nómina del mes siguiente al de su solicitud a la habilitación.

E. Unidad de Información de Transparencia

Resolver las inadmisiones en materia de transparencia que sean competencia de la Subdirección, antes de 15 días hábiles desde el día siguiente a su entrada.

F. Expedientes de Compatibilidad

Emisión de la propuesta del informe sobre propuesta de solicitudes de compatibilidad en el plazo máximo de 9 días hábiles desde la recepción de la petición de la Oficina de Conflictos de Intereses.

G. Inspección de Servicios

Responder a las consultas sobre la aplicación del Código Ético y de Conducta en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su recepción en el correo electrónico inspeccion.mpt@correo.gob.es



H. Unidad de Igualdad

1. La Asesoría Confidencial se pondrá en contacto con las presuntas víctimas de acoso sexual o por razón de sexo para dar apoyo y asesoramiento en un plazo inferior a 2 días hábiles desde la petición de apoyo.
2. Responder a las consultas o preguntas recibidas en la Unidad de Igualdad en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su recepción en el correo electrónico igualdad.mpt@correo.gob.es

I. Unidad de Quejas y Sugerencias

Contestar a las quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por los servicios centrales del departamento en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción.

9. Indicadores para la evaluación y seguimiento de la carta de servicios

Para verificar el cumplimiento de los compromisos citados en el punto anterior, la Subdirección de Recursos Humanos e Inspección de Servicios cuenta con los siguientes indicadores de gestión:

A. Área de Recursos Humanos

1. a) Número de concursos generales convocados anualmente
b) Número de concursos específicos convocados anualmente.
2. a) Número de libres designaciones resueltas en un plazo no superior a 1 mes y porcentaje sobre el total.
b) Número de concursos resueltos en un plazo no superior a 4 meses y porcentaje sobre el total.
3. Número de expedientes de desconcentración tramitados en un plazo no superior al del final del mes siguiente al de su solicitud y porcentaje sobre el total.
4. Número de permisos y licencias resueltos en el plazo de 5 días hábiles y porcentaje sobre el total.
5. Número de solicitudes de cambio de situación administrativa resueltas en el plazo de un mes desde la fecha de la solicitud y porcentaje sobre el total.
6. Número de solicitudes genéricas en materia de recursos humanos resueltas en el plazo máximo de 2 meses desde la fecha de la solicitud y porcentaje sobre el total.
7. Número de consultas en materia de recursos humanos resueltas en un plazo no superior a 10 días hábiles y porcentaje sobre el total.



B. Formación y Acción Social

1. Fecha de aprobación del plan de formación interna de los servicios centrales del Departamento.
2. Fecha de aprobación del plan de acción social de los servicios centrales del Departamento.
3. Número de cursos con ocupación al menos del 75% de las plazas ofertadas y porcentaje sobre el total.
4. Número de cursos comunicados al Registro Central de Personal dentro de los 20 días hábiles siguientes desde su finalización y porcentaje sobre el total.
5. Plazo de resolución de la convocatoria de acción social en los servicios centrales del Departamento.

C. Prevención de Riesgos

1. Número de actuaciones preventivas realizadas ante las nuevas incorporaciones de personal realizadas en un plazo máximo de 10 días hábiles, una vez recibida la notificación de su toma de posesión del área correspondiente, y porcentaje sobre el total.
2. Número de consultas en materia de prevención de riesgos laborales resueltas en el plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en el correo electrónico prevencionmpt@correo.gob.es y porcentaje sobre el total.
3. Número de reconocimientos médicos tras baja médica de larga duración realizados en un plazo máximo de 10 días hábiles desde su recepción en el correo electrónico prevencionmpt@correo.gob.es y porcentaje sobre el total.
4. Número de reconocimientos por la especial sensibilidad de los trabajadores realizados en el plazo de 10 días hábiles tras la recepción en el correo electrónico prevencionmpt@correo.gob.es y el envío por parte del interesado de la correspondiente información médica al servicio de prevención, y porcentaje sobre el total.
5. Número de informes de adaptación de puesto de trabajo para trabajador especialmente sensible a determinados riesgos del trabajo, así como de trabajadoras en situación de embarazo o parto reciente realizados en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud con toda la información médica que acredite la situación y porcentaje sobre el total.

D. Habilitación de Personal

Número de asuntos de nómina resueltos antes de la finalización del mes siguiente a su solicitud y porcentaje sobre el total.



E. Unidad de Información de Transparencia

Número de inadmisiones en materia de transparencia resueltas antes de 15 días hábiles desde el día siguiente a su entrada y porcentaje sobre el total.

F. Expedientes de Compatibilidad

Número de informes de solicitudes de compatibilidad emitidos en el plazo máximo de 9 días hábiles desde la recepción de la petición de la Oficina de Conflictos de Intereses y porcentaje sobre el total.

G. Inspección de Servicios

Consultas respondidas en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su recepción en el correo electrónico inspeccion.mpt@correo.gob.es y porcentaje sobre el total.

H. Unidad de Igualdad

1. Peticiones de apoyo recibidas en la Asesoría Confidencial atendidas en un plazo inferior a 2 días hábiles desde la petición de apoyo y porcentaje sobre el total.
2. Respuesta a consultas al buzón de la Unidad de Igualdad en un plazo inferior a 10 días hábiles desde su recepción en el correo electrónico igualdad.mpt@correo.gob.es y porcentaje sobre el total.

I. Unidad de Quejas y Sugerencias

Respuesta a las quejas y sugerencias sobre los servicios prestados por los servicios centrales del departamento en un plazo inferior a 18 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

10. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Los empleados y empleadas públicos que consideren que la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios ha incumplido los compromisos declarados en esta carta podrán dirigir un escrito a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito.

En caso de incumplimiento, la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios, responsable de la carta de servicios, dirigirá una carta al empleado o empleada público, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas sobre la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



11. Medidas que aseguran la igualdad de género, que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de la prestación.

Medidas que fomentan la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres: Desde la Unidad de Igualdad, con el objetivo de dar a conocer al personal del Ministerio las novedades, noticias y actuaciones más relevantes en materia de igualdad que se vayan produciendo, se elabora periódicamente un boletín de novedades, disponible a través de la intranet corporativa.

Asimismo, desde la Subdirección, se llevan a cabo otro tipo de actividades como cursos o mesas redondas.

Medidas que aseguren la movilidad y la captación de personal: Desde la Subdirección se impulsa la realización de dos o más concursos de traslados anualmente, pudiendo de esta manera asegurar la movilidad y facilitando la incorporación de efectivos a las distintas unidades de los servicios centrales del Departamento.

Medidas que aseguren la resolución de consultas en materia de recursos humanos: Desde el Área de Personal se ponen a disposición los correos rrhhfuncionarios.mpt@correo.gob.es y controlefectivos.mpt@correo.gob.es para resolver ágilmente, las consultas en materia de recursos humanos, estando disponible así mismo la resolución de las mismas por teléfono.

Medidas que fomentan la ética e integridad del personal: Se encuentra disponible en la intranet corporativa el Código Ético y de Conducta aprobado el 30 de mayo de 2022. Asimismo, desde la Inspección de Servicios se pone a disposición el correo inspeccion.mpt@correo.gob.es, como buzón de consultas en esta materia.

Medidas que conciencian en materia de prevención de riesgos laborales: El Servicio de Prevención crea distinta cartelería a fin de concienciar y sugerir determinadas actuaciones en materia de riesgos laborales, como puede ser la utilización de mascarillas en los edificios. Asimismo, en la intranet corporativa existe un nutrido contenido de documentación en materia de prevención de riesgos laborales, equipos de trabajo y vigilancia de la salud. Se pone a disposición el correo electrónico prevencionmpt@correo.gob.es para efectuar consultas en la materia.

Para asegurar una óptima atención al público, la actuación del personal de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios se guiará con un compromiso ético de actuación de acuerdo con las siguientes reglas:



- Compromiso ético de actuación: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios velará por que las personas usuarias sean tratados con la corrección que los usos y costumbres establecen.
- Reglas de atención al público: En el desarrollo de su trabajo diario, el personal de la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios que tenga contacto directo con el público seguirá las siguientes reglas:
 - ✓ Identificarse adecuadamente.
 - ✓ Escuchar activamente cualquier consulta o sugerencia del público.
 - ✓ Tratar de resolver las dudas o problemas planteados.

12. Información complementaria:

Horarios de atención al público

Lunes a jueves de 9.00 a 18.00 y viernes de 9.00 a 14.30

Dirección postal

Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios

Ministerio de Política Territorial

c/ José Marañón, 12

28010.- Madrid

DIR3 EA0020007



Teléfonos

Secretaría	912735722
Recursos humanos	912735757 / 912735767
Control de efectivos	912735745 / 912735758
Acción Social	912735760 / 912735762



Formación interna	912735709 / 912735731
Habilitación	912735739 / 912735754
Prevención de riesgos	912735732
Inspección de Servicios	912735744 / 912735759
Igualdad	912735748
Transparencia	912735764 / 912735771

Correos electrónicos

Secretaría	secretaria.sgrhis@correo.gob.es
Recursos Humanos	rrhhfuncionarios.mpt@correo.gob.es
Control de Efectivos	controlefectivos.mpt@correo.gob.es
Concursos	concursos.mpt@correo.gob.es
Acción Social	accionsocial.mpt@correo.gob.es
Formación	formacion.mpt@correo.gob.es
Personal laboral	rrhhlaborales.mpt@correo.gob.es
Relaciones laborales	relacioneslaborales.mpt@correo.gob.es
Habilitación	nominampt@correo.gob.es
Prevención	prevencionmpt@correo.gob.es
Inspección de Servicios	inspeccion.mpt@correo.gob.es
Igualdad	igualdad.mpt@correo.gob.es
Quejas	quejas.mpt@correo.gob.es
Transparencia	uit.mpt@correo.gob.es
Asesoría Confidencial	asesoriaconfidencial.mpt@correo.gob.es

Transporte público

Tren: Recoletos

Metro: Alonso Martínez (L4 L5 L10) y Bilbao (L1 L4)

Autobuses: Líneas 3, 21 y C03

Estaciones bicimad: Plaza Alonso Martínez, 5 y Santa Engracia,14.

13. Unidad responsable de la carta de servicios

La Unidad responsable de la carta de servicios, encargada de velar por el cumplimiento de los compromisos y de impulsar las acciones de mejora es la Subdirección General de Recursos Humanos e Inspección de Servicios.