

IV. ADMINISTRACIÓN LOCAL

Cartagena

7632 Aprobación definitiva del Reglamento de Inspección y Organización de Servicios del Ayuntamiento de Cartagena.

Habiendo transcurrido el plazo legal habilitado para la interposición de reclamaciones, sin que se haya presentado ninguna, se hace pública la elevación a definitivo del acuerdo de aprobación inicial del Reglamento de Inspección y Organización de Servicios del Ayuntamiento de Cartagena adoptado por el Pleno Municipal, en sesión ordinaria celebrada el día 30 de junio de 2016. En cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 49 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, se publica el texto íntegro al efecto de su entrada en vigor una vez que transcurra el plazo previsto en el art. 65.2 del mismo texto legal.

Cartagena, a 7 de septiembre de 2016.—El Concejal Delegado del Área de Hacienda e Interior, Francisco Aznar García.

Reglamento de inspección de servicios

Preámbulo

La repercusión que la Unidad de Inspección de Servicios tiene en la totalidad de los centros, departamentos, servicios o unidades del Excelentísimo Ayuntamiento de Cartagena y su personal, exige que sea necesario proceder a su regulación por medio de un Reglamento de organización y funcionamiento de dicha Unidad, sobre todo como consecuencia de las nuevas necesidades organizativas y funcionales que ha experimentado nuestra Administración, así como la mayor calidad demandada por la sociedad en la prestación de los servicios públicos, se hace aconsejable regular otros aspectos de forma que, sin perder de vista las tradicionales funciones que son inherentes a la función inspectora de comprobación del estado general de los servicios y la disciplina laboral de sus personas empleadas, se atienda también al incremento de los niveles de eficacia en la gestión pública y a la mejora de los procedimientos administrativos

La misión principal que tiene encomendada la Unidad de Inspección de Servicios del Excelentísimo Ayuntamiento de Cartagena, es la de garantizar la prestación de unos servicios gestionados desde la eficacia, eficiencia, calidad y modernización administrativa de los recursos disponibles. Por ello la Unidad de Inspección de Servicios, dentro del marco de la legalidad y la normativa vigentes, se erige en un instrumento estratégico para la modernización y mejora continua de los servicios municipales y la promoción de su calidad, mediante una actividad transparente, basada en la valoración objetiva, las propuestas y recomendaciones de mejora.

Es de significar que la presente normativa se encuentra regida por el principio de planificación del contenido funcional de la Inspección de Servicios para hacerlo más acorde con la realidad de los servicios generales de nuestra Administración, dentro de un escenario de modernización e innovación administrativa en el que inspección y calidad han de interrelacionarse de manera bidireccional para generar valor añadido en términos de mayor eficacia del sector público y mejoras

de utilidad en la gestión. En línea con todo lo anterior se recogen de manera pormenorizada las funciones que le son propias a la Unidad de Inspección de Servicios del Excelentísimo Ayuntamiento de Cartagena.

Artículo 1. Naturaleza, objeto y ámbito de actuación de la Inspección de Servicios del Ayuntamiento de Cartagena.

La Unidad de Inspección de Servicios del Ayuntamiento de Cartagena es la unidad que ejerce sus funciones sobre todos los servicios del Ayuntamiento de Cartagena, entes y organismos de él dependientes, para velar por el cumplimiento de la normativa vigente y comprobar su actuación en materia de Recursos Humanos conforme a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, calidad y modernización administrativa.

El presente Reglamento tiene por objeto regular las actuaciones que corresponden a la Inspección de Servicios tanto en orden a los cometidos de control interno, análisis del adecuado funcionamiento y asesoramiento en materia de Recursos Humanos sobre todos los servicios y unidades dependientes de la Administración Pública del Ayuntamiento de Cartagena, con la finalidad de comprobar que la actuación administrativa se ajusta a las disposiciones vigentes en cada caso; como también a la supervisión y apoyo de las funciones establecidas en materia de mejora de la calidad en la gestión, organización administrativa y métodos de simplificación de los procedimientos.

Artículo 2. Adscripción.

Dependiente orgánicamente del órgano que tenga delegadas las competencias en materia de Recursos Humanos y funcionalmente del Jefe de Recursos Humanos. Es la unidad que, en materia inspección, racionalización, innovación y calidad de los servicios, desempeña las funciones que le son propias conforme a lo previsto en el presente Reglamento con facultades de actuación directa, así como de asesoramiento y colaboración en materia de Recursos Humanos, atendiendo a los principios de legalidad, independencia, objetividad, eficacia, eficiencia y compromiso con la calidad.

Artículo 3. Principios de la función de inspección de servicios.

La función de inspección, racionalización, innovación y calidad los servicios estará inspirada en los principios de legalidad, independencia, objetividad, eficacia, eficiencia y compromiso con la calidad, con la finalidad de velar que la actuación administrativa se ajuste a las disposiciones vigentes en cada caso y que los recursos materiales y humanos se utilicen adecuadamente y con el menor coste posible.

Artículo 4. Contenido de la función de inspección de servicios.

La actuación inspectora racionalización, innovación y calidad los servicios comprende la realización de controles internos de legalidad en la materia que le compete, eficacia, eficiencia, calidad y modernización.

1. El control de eficacia tiene por objeto determinar el grado de funcionamiento de los servicios administrativos en la consecución de sus objetivos mediante el estudio de la racionalidad de sus sistemas operativos, teniendo en cuenta la carga de trabajo, el nivel del servicio público a prestar y los recursos materiales y humanos de que se dispone. Este control comprende, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Comprobar el cumplimiento de los programas públicos y el grado de coordinación de los que afecten a diversos órganos.

b) Verificar si los resultados obtenidos se ajustan a los objetivos marcados.

c) Proponer al órgano competente las modificaciones que se consideren oportunas en la estructura y funcionamiento del correspondiente servicio como consecuencia del control efectuado.

2. El control de eficiencia tiene por objeto velar por la utilización, con arreglo a criterios de racionalidad y economía, de los recursos empleados, verificando que su rendimiento sea satisfactorio en relación con los objetivos consensuados y alcanzados con los distintos servicios. Este control comprende, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Analizar la utilidad, el coste y la calidad de los servicios públicos.

b) Proponer, en su caso, medidas tendentes a:

- La simplificación de trámites, procedimientos administrativos, métodos de trabajo y racionalización de tareas

- La normalización y racionalización de la gestión administrativa en formularios, impresos y modelos de solicitud, de cara a su más factible utilización a través de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas.

- El progresivo desarrollo de acciones encaminadas a implementar la administración electrónica.

- La orientación y propuesta de trámites susceptibles de tratamiento telemático y digitalización de servicios.

- La creación o modificación de órganos o unidades administrativas.

3. El impulso en materia de calidad y modernización administrativa, que debe estar centrado, en el cambio de cultura administrativa y transformación de la organización pública hacia la prestación de unos servicios de calidad y orientados al ciudadano, adoptando las medidas tendentes a conseguir:

- Una administración más cercana al ciudadano, poniendo a su disposición todos los recursos y canales posibles.

- Favorecer que los empleados públicos sean los valedores e impulsores del cambio hacia una Administración moderna, de calidad y orientada al ciudadano.

Artículo 5. Autonomía, obligación de confidencialidad y deber de abstención del personal de la Unidad de Inspección de Servicios.

En el ejercicio de sus funciones de inspección, la unidad gozará de independencia y autonomía respecto de las autoridades de las que dependan los servicios y el personal objeto de actuaciones.

La actuación inspectora se distinguirá por las notas de reserva máxima, sigilo profesional y confidencialidad de todo el personal adscrito a la Unidad. Todo el personal adscrito guardará secreto respecto de los asuntos que conozcan por razón de su cargo, así como sobre los datos, informes, origen de las denuncias o antecedentes de que hubieran tenido conocimiento en el desempeño de sus funciones.

Los Inspectores de Servicios llevarán a cabo las actuaciones que, en los términos de este Reglamento, se les encomienden por el Jefe de la Inspección de Servicios. Los inspectores y, en su caso, el personal colaborador, estarán obligados a identificarse como tales en el ejercicio de sus funciones.

Asimismo, dicho personal se abstendrá de intervenir en actuaciones inspectoras cuando concurra cualquiera de las causas de abstención y recusación contenidas en la normativa vigente, comunicándolo al Jefe de la Inspección de Servicios, quien resolverá el incidente.

Artículo 6. Deber de colaboración.

1. El personal dependiente de los distintos servicios, unidades u organismos, deberán prestar a la Unidad de Inspección de Servicios, la colaboración y ayuda que resulte necesaria para el óptimo desarrollo de su cometido. A tal efecto, posibilitarán su libre acceso a los centros de trabajo y dependencias, y proporcionarán cuantos datos, antecedentes, documentos, expedientes, actas, estadísticas, manuales de procedimiento donde se definan los procesos administrativos y demás información que les pueda ser requerida en el ejercicio de la función inspectora. Asimismo, el personal podrá ser requerido por la Inspección de Servicios para comparecer, haciéndose constar previamente en la citación el objeto, lugar, tiempo y forma.

2. Cuando la naturaleza de una determinada actuación aconseje la participación o asistencia de personal especializado en una materia concreta, la Unidad de Inspección de Servicios podrá requerir la cooperación del personal técnico necesario de la unidad administrativa que cuente con el mismo, previa comunicación oportuna dirigida a quien ostente la jefatura de la unidad competente en cada caso.

3. La obstrucción, la falta de colaboración o la negativa a aportar los documentos o datos necesarios que impidan o dificulten el ejercicio de las funciones recogidas en este Reglamento, será puesta en conocimiento de los órganos superiores o de aquellos de los que dependa el personal al que resulten imputables tales hechos, al objeto de que se remuevan cuantos obstáculos dificulten la labor inspectora y en tal caso se depuren las responsabilidades que se deriven de tal actitud.

Artículo 7. Confidencialidad de la documentación.

La documentación con origen y destino en la Inspección de Servicios deberá tener garantizada su confidencialidad de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como su diligente entrega y recepción.

Artículo 8. Estructura básica.

La Unidad de Inspección de Servicios, está integrada por:

a) El/La Jefe/a de la Unidad competente en materia de inspección, racionalización, innovación y calidad de los servicios.

b) Los Inspectores de Servicios.

c) El personal auxiliar adscrito al Servicio, bien de forma permanente de acuerdo con lo dispuesto en la relación de puestos de trabajo, bien de forma temporal para la realización de determinadas actuaciones.

Artículo 9. Actuaciones.

1. Las actuaciones de la Unidad podrán tener el carácter de ordinarias o extraordinarias.

1.1 Son actuaciones ordinarias las realizadas en el ejercicio habitual de las funciones encomendadas.

1.2 Son actuaciones extraordinarias las realizadas en los siguientes casos:

a) Las actuaciones que dentro del ámbito de competencias reconocidas a la Unidad de Inspección de Servicios, y a través del concejal competente en materia de Recursos Humanos, sean ordenadas por Alcaldía u otra concejala.

b) Las actuaciones que por razón de la naturaleza, importancia o trascendencia de la materia, o cualquier otro hecho susceptible de la intervención de la Unidad de Inspección de Servicios, que no encontrándose previstos, determinen su urgente actuación o su inaplazable comprobación.

2. Las actuaciones realizadas por la Unidad de Inspección de Servicios, sean ordinarias o extraordinarias, darán lugar a un informe en el que se recogerán las propuestas concretas de actuación.

Artículo 10. Informes y actas de la inspección de servicios.

1. La actuación inspectora se materializará en Actas e Informes.

2. Las actas, que observarán los requisitos legales oportunos, tendrán carácter probatorio, sin perjuicio de otras pruebas que se puedan aportar por los interesados.

3. Los informes que documentan el resultado de las actuaciones realizadas contendrán como mínimo:

a) La especificación de los objetivos y del ámbito funcional y territorial de las actuaciones, el Inspector actuario o los integrantes del personal inspector, la descripción de la metodología de trabajo utilizada y el calendario de las actuaciones.

b) La descripción, medición, análisis y evaluación de todas las materias, procedimiento y actuaciones objeto de inspección, racionalización, innovación y calidad de los servicios.

c) Las conclusiones del informe.

d) Disposiciones normativas aplicables en cada caso.

4. La Unidad de Inspección de Servicios podrá formular propuestas que considere necesarias o convenientes a los Servicios, conteniendo recomendaciones para la actuación coordinada y eficiente de los servicios, la regularización de las actuaciones y consecución de los objetivos marcados a éstos, la unificación de criterios y las adaptaciones organizativas, procedimentales o sustantivas que permitan mejorar la calidad, eficacia, eficiencia, modernización y economía de la gestión.

Artículo 11. Funciones relacionadas con la inspección.

En materia de inspección de personal y/o servicios, le corresponden las siguientes funciones:

1. Verificar el cumplimiento de la normativa en materia de RR.HH, sin perjuicio de las competencias que en esta materia tengan reconocidas los diferentes organismos autónomos dependientes del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena.

2. Examinar actuaciones presuntamente irregulares de los empleados públicos en el desempeño de sus funciones, atendiendo reclamaciones, quejas y sugerencias de los ciudadanos en relación con la actuación del empleado público, así como proponer en su caso, al servicio u organismo competente la adopción de las medidas oportunas.

3. Velar por el cumplimiento de la normativa aplicable en materia de incompatibilidades, así mismo, informando previamente las resoluciones en materia de compatibilidad.

4. Promover actuaciones conjuntas e individualizadas, tendentes a la reducción del absentismo laboral y evaluar las causas del mismo en el ámbito del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, así como de los entes y organismos de él dependientes.

5. Promover actuaciones que favorezcan la integridad profesional y comportamientos éticos conforme al código de conducta de los empleados públicos aplicable en la legislación vigente.

6. Atender las quejas contenidas en los informes del Defensor del Pueblo, en lo que respecta al funcionamiento y organización de los servicios del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, así como de los entes y organismos de él dependientes.

7. Tramitar los expedientes disciplinarios e informaciones reservadas derivados de la aplicación del Régimen Disciplinario a los empleados públicos, de acuerdo con el procedimiento previsto en el art. 13 del presente reglamento.

8. Cualquier otra función que dentro de esta materia, le sea atribuida por el ordenamiento jurídico vigente o se le pueda asignar en materia de inspección de servicios.

Artículo 12. Funciones relacionadas con la racionalización, innovación y calidad los servicios.

1. Proponer la adopción de las medidas oportunas para corregir las deficiencias detectadas en lo relativo en cuanto a la gestión en materia de RR.HH.

2. Elaborar, a propuesta de los distintos departamentos, unidades y servicios del Ayuntamiento de Cartagena, de los entes y organismos de él dependientes, las Cartas de Servicios así como el correspondiente seguimiento y revisión.

3. Evaluar la eficacia y eficiencia de las actuaciones de la Administración del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena así como de los entes y organismos de él dependientes, proponiendo las variaciones necesarias para la mejora de los sistemas de trabajo, procedimientos de control, evaluación interna de la gestión y distribución de recursos.

4. Colaborar y asesorar en lo que se refiere a la racionalización, buenas prácticas y mejora continua, impulsando planes de calidad de los servicios públicos a los distintos departamentos, servicios y unidades que así lo requieran; así como realizar, a instancias de las distintas Concejalías, auditorías internas en las unidades y servicios al objeto de verificar el desarrollo y cumplimiento de planes y programas de actuación referidos.

5. Visitar los departamentos, servicios, centros y unidades que considere necesarios para la óptima realización de sus funciones.

6. Actualizar datos e información que figura en el programa de control de presencia de los empleados públicos del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena así como de los entes y organismos de él dependientes

7. Verificar el cumplimiento tanto del Acuerdo de Condiciones de Trabajo y Convenio Colectivo del Excmo. Ayuntamiento de Cartagena, entes y organismos de él dependientes, como de cualquier otra normativa aplicable en materia de RR.HH en lo que respecta a periodos vacacionales de los distintos colectivos, entradas, salidas, presencias, faltas de puntualidad, ausencias, justificaciones, permisos, compensaciones y demás incidencias que se produzcan.

8. Comprobar la realización de los servicios extraordinarios autorizados, así como su debida justificación.

9. Colaborar con otras Unidades de Inspección, pertenecientes a otras administraciones, como son la Inspección Médica dependiente del SMS, o el EVI del INSS, consagrando de este modo uno de los Principios Generales recogidos

en el art. 3.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de RJPAC que establece: "Las Administraciones públicas, en sus relaciones, se rigen por el principio de cooperación y colaboración, y en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos."

10. Análisis de puestos de trabajo. Diseño de los cuestionarios necesarios, realización de entrevistas personales, análisis de datos, recogida de información y elaboración de informes de análisis de puestos.

11. Realizar Estudios sobre cargas de trabajo con la finalidad de proceder a la nacionalización y racionalización de la gestión administrativa.

12. Realizar estudios relativos a resignación y distribución de efectivos, plantilla municipal y Relación de Puestos de Trabajo.

13. Llevar a cabo el mantenimiento y actualización del organigrama municipal, Hojas de Descripción de Funciones, y gestión de la base de datos de la Intranet municipal en relación con el organigrama.

14. Desempeñar las competencias que se le atribuyan en el sistema de evaluación del desempeño de los empleados públicos.

15. Tramitar y gestionar los expedientes relativos al reconocimiento de la segunda actividad de los empleados públicos.

16. Tramitar y gestionar los expedientes relativos a la concesión de ayudas gratificables.

17. Tramitar, gestionar y comprobar los expedientes relativos a la situación de Incapacidad Temporal en relación con su incidencia en las retribuciones complementarias.

18. Llevar a cabo en colaboración con el resto de unidades de RR.HH. la Memoria Anual de RR.HH., cuyo objetivo principal será proporcionar la información anual más relevante sobre el departamento, así como una explicación sucinta de la visión y misión del mismo.

19. Gestionar y supervisar la información que se suministra en materia de RR.HH a los empleados públicos mediante la Intranet Municipal.

20. Proceder al alta/baja de usuarios y gestionar la asignación de perfiles en las Plataformas Car-i e Inspired, supervisando la utilización de los datos recibidos a través de ellas, en los términos establecidos en su normativa reguladora.

21. Adoptar las medidas de transparencia oportunas, destinadas a contenidos en materia de RR.HH para una mayor accesibilidad y conocimiento de todos los empleados públicos de este Ayuntamiento.

22. Colaborar en la gestión, mantenimiento y supervisión de la Relación de Puestos de Trabajo.

23. Formar parte de las comisiones paritarias de negociación o seguimiento que se establezcan, al objeto de facilitar las relaciones laborales, cuando sean requeridos para ello.

24. Elaborar el Plan General de Inspección de acuerdo con el procedimiento previsto en el art. 13 del presente reglamento.

En general, la Unidad de Inspección de Servicios desarrollará las funciones que le sean encomendadas por el Concejal de Hacienda e Interior u órgano que tenga delegadas las competencias en materia de Recursos Humanos a través del Jefe de Recursos Humanos.

Artículo 13. Procedimiento de la actuación inspectora.**1. Procedimiento general de la actuación inspectora.****A) Planificación de las actuaciones. Plan General de Inspección**

1. La Inspección de Servicios desarrollará sus funciones ordinarias de acuerdo con un Plan General el cual será aprobado por la Junta de Gobierno Local, dándose cuenta del mismo a la representación sindical. Dicho Plan recogerá las actuaciones previstas, con especificación de los objetivos que se pretendan alcanzar, de acuerdo con las distintas jefaturas, servicios o unidades.

2. La periodicidad del Plan General podrá ser anual o plurianual según lo determine la Jefatura de la Unidad en función de la naturaleza de las actuaciones que se pretendan llevar a cabo.

3. De las actuaciones efectuadas se realizará una Memoria Anual de Actuaciones, la misma recogerá de forma detallada el número de actuaciones realizadas y resultado de las mismas, así como las propuestas, recomendaciones y medidas que se estimen oportunas para la mejora de los servicios públicos, dejando constancia en su caso de aquellas unidades, servicios u organismos vinculados o dependientes del Ayuntamiento que hayan desatendido los requerimientos de información y colaboración formulados por la Inspección de Servicios en el cumplimiento de sus funciones.

B) Metodología y técnicas de actuación

1. El ciclo de actuación de la Función Inspectora constará de cuatro fases: Planificación, trabajo de campo, informe y seguimiento.

2. El personal de la Unidad de Inspección de Servicios, en el ejercicio de sus funciones, utilizará las técnicas que resulten más adecuadas en cada caso para el desarrollo de las funciones inspectoras y relacionadas con racionalización, innovación y calidad los servicios.

3. Dichas técnicas comprenderán, según los casos, la realización de verificaciones presenciales de todo tipo de expedientes, informes, documentos y actuaciones; el contraste y análisis de la información disponible en los sistemas informatizados o convencionales; el seguimiento y la evaluación de programas; el establecimiento de mecanismos de control permanente a distancia de la gestión; la realización de estudios estadísticos; el desarrollo de entrevistas personales, cuestionarios y en general, cualquier otra técnica apropiada a los fines perseguidos en cada actuación específica.

4. Las actuaciones y técnicas utilizadas deben tender a permitir la emisión de informes fundamentados y razonados sobre la eficacia alcanzada en el cumplimiento de los objetivos de los planes y programas de actuación; la eficiencia, calidad y agilidad obtenidas en el desarrollo de la gestión analizada y la adecuación de la actuación de los distintos servicios y organismos a las normas, procedimientos y plazos que la regulan, así como la idoneidad de las decisiones tomadas, procesos seguidos y medios utilizados.

5. Las correspondientes técnicas y metodologías, estarán comprendidas por:

- Estadísticas.
- Análisis de procesos.
- Análisis de puestos.
- Análisis de cargas de trabajo.
- Análisis del desempeño.

- Negociación de conflictos.
- Herramientas para la gestión de la calidad.
- Elaboración de informes.

C) Procedimiento

1. Las actuaciones de inspección se realizarán bajo la dirección y coordinación del jefe de la inspección de servicios.

2. Con carácter general, previo al inicio de las actuaciones inspectoras, éstas se comunicarán al responsable del centro o unidad objeto de visita, poniendo en su conocimiento los objetivos, alcance, plan de trabajo, calendario, duración e hipótesis de trabajo.

3. En el transcurso de las visitas, cuya duración vendrá determinada por el objeto del análisis o inspección efectuada, se procederá a la recogida de la información necesaria para el cumplimiento del objetivo previsto.

4. La finalización material de las visitas no será obstáculo para la solicitud de la información o comprobaciones complementaria a las unidades inspeccionadas en la fase de elaboración de los informes.

5. Elaboración del borrador de informe y supervisión del mismo, comprobando que se han alcanzado los objetivos señalados a la actuación inspectora.

6. Elaboración del informe que incluirá conclusiones y recomendaciones al órgano inspeccionado.

7. Presentación del informe tanto al jefe de Inspección de Servicios como al Jefe de Recursos Humanos para su conformidad.

8. Distribución del informe al órgano inspeccionado, con expresión de las medidas de seguimiento previsto para el control del cumplimiento de las recomendaciones.

2. Procedimiento de la actuación inspectora relativo a la tramitación de expedientes disciplinarios e informaciones reservadas.

El procedimiento para la tramitación de expedientes disciplinarios, derivado de la aplicación del régimen disciplinario para los empleados públicos, se regirá por lo dispuesto en la legislación específica vigente.

El procedimiento se iniciará por resolución del órgano competente, bien por propia iniciativa, bien como consecuencia de orden superior, moción razonada de los subordinados o denuncia.

Con anterioridad al inicio del procedimiento y si así se estimare por el órgano competente podrá acordar la práctica de una información reservada para el esclarecimiento de los hechos, así como de sus presuntos responsables.

Artículo 14. Supervisión posterior

La Unidad de Inspección de Servicios realizará de forma permanente el seguimiento del cumplimiento de las instrucciones derivadas de las actuaciones realizadas, informando periódicamente sobre tal extremo y sobre el resultado de las medidas adoptadas al Jefe de Recursos Humanos, el cual lo remitirá al Concejal de Personal.

Disposición final única. Entrada en vigor.

El presente Reglamento entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".