

MANUAL DE ACOGIDA

Inspección General de Servicios



Índice

Bienvenida	3
Presentación	4
Organización	7
Ubicación	8
Funcionamiento interno	9
Actitudes y Valores	14
Anexo I	16

Todas las referencias a personas, utilizadas en masculino en este Manual, se entenderán efectuadas indistintamente al hombre y a la mujer.

Bienvenida

A través de este Manual de Acogida nos gustaría facilitarte la integración en tu puesto de trabajo. La experiencia nos ha enseñado que buena parte del éxito de una incorporación reside en la forma en que se acoge al nuevo miembro del equipo.

De una parte, porque cuando la persona recién llegada se siente acogida y recibida por la Administración, su motivación aumenta y su aprendizaje es más rápido, minimizándose así las tensiones propias de un nuevo destino. De otra parte, una buena acogida que permita de la forma más sencilla transmitir al empleado la información necesaria para el buen desempeño de las funciones y tareas de su puesto de trabajo, consigue una mejor integración en la dinámica de trabajo y que el funcionamiento de la Administración y la calidad de los servicios públicos prestados no se vean afectados.

Desde la Administración nos hemos planteado este Manual de Acogida como una herramienta que nos permita conseguir la adaptación del empleado a su nuevo puesto y el desempeño de sus tareas con eficacia en un corto espacio de tiempo, integrándole en el funcionamiento de su

unidad administrativa con los menores costes emocionales para el recién llegado. Por ello, ante todo queremos darte la bienvenida como nuevo empleado público adscrito a la Inspección General de Servicios, y nos gustaría no sólo facilitarte tu integración en este Centro Directivo sino expresarte nuestra satisfacción al poder contar contigo como miembro del equipo profesional que conforma esta Inspección.

Este Manual se configura así como un instrumento de comunicación entre la Administración y sus empleados, por lo que no se considera un texto cerrado, sino abierto y permanentemente sujeto a aquellas sugerencias y aportaciones que los propios empleados públicos tengan a bien realizar. Partimos de la idea de que la excelencia se alcanza a través de la contribución de cada uno de los profesionales que trabajamos en el ámbito público. Esperamos que te pueda servir de ayuda.

Un saludo,

Cándida Hernández Pérez

Inspectora General de Servicios

Presentación

La **Inspección General de Servicios** es uno de los centros directivos de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad.

Los principales objetivos de nuestra Consejería en la actual legislatura son el impulso del autogobierno, la mejora de la Administración Pública y del sistema judicial, el fomento de la participación ciudadana y la transparencia, así como las políticas de juventud y las de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

En el ámbito de la mejora de la Administración Pública, esta organización se plantea entre sus objetivos alcanzar una Administración Canaria más cercana y al servicio del ciudadano, lo que implica un proceso global de modernización de sus servicios y gestión de los mismos con criterios de calidad y orientación a la ciudadanía.

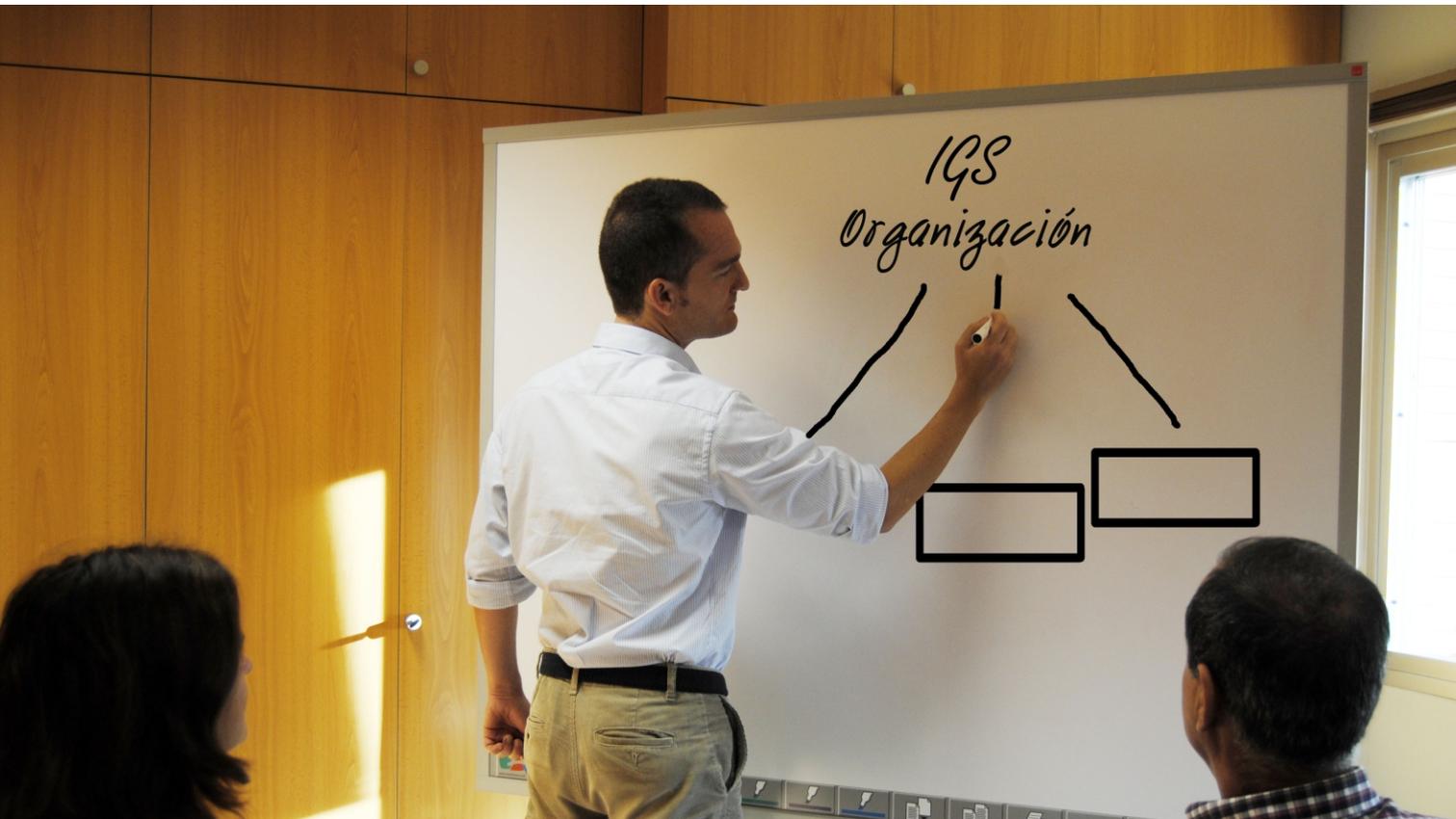
En la estructura de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad, es la Viceconsejería de Administración Pública, órgano de carácter horizontal, a través de la Inspección General de Servicios en su calidad de órgano asesor y piloto, quien asume el peso organizativo y administrativo de los proyectos concretos en que se materialice este proceso global de modernización.

La **MISIÓN** principal de la Inspección General de Servicios es la de servir de apoyo y motor de impulso, como organismo asesor y piloto, de experiencias de modernización del sector público canario, en todas sus vertientes: gestión de la calidad, utilización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones e información y atención a la ciudadanía.



Y como misión secundaria la de supervisión y seguimiento, mediante el ejercicio de la función inspectora, del cumplimiento, por parte de las unidades administrativas y organismos públicos en general, de las normas y principios de legalidad, eficacia, eficiencia y economía, control del personal y procedimientos administrativos en general, sin perjuicio de las competencias que, en materia de fiscalización e inspección, ostenten otras unidades y centros directivos.

La VISIÓN de la Inspección General de Servicios es la de ser un centro directivo que sea un referente incuestionable para la Administración Pública de nuestra Comunidad Autónoma, en el proceso de modernización y búsqueda de la excelencia en la prestación de sus servicios, como organismo experto en la consultoría y soporte de todos los procesos que, en este ámbito, se pongan en marcha en todas sus áreas.



El **Reglamento Orgánico** de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad (Decreto 331/2011 de 22 de diciembre) señala a la Inspección General de Servicios como órgano responsable de la gestión de las competencias en las materias siguientes:

- Inspección de los servicios.
 - Organización administrativa.
 - Procedimientos administrativos.
 - Calidad de los servicios públicos.
 - Evaluación de programas y políticas públicas.
 - Información y atención ciudadana.
 - Administración electrónica.
- Protección de datos de carácter personal.
 - Código de conducta pública.
 - Incompatibilidades de las personas que desempeñan altos cargos.
 - Recepción y salida de documentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma.
 - Gestión documental y archivos.
 - Imagen institucional y símbolos representativos de la Comunidad Autónoma.

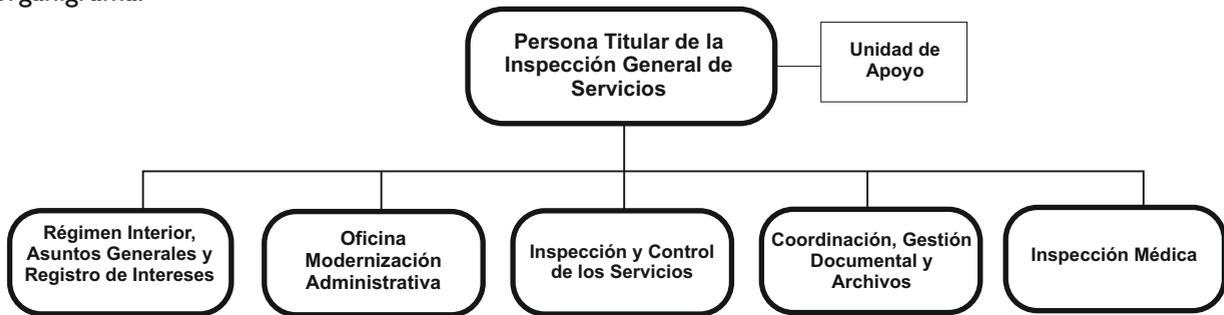
Asimismo, ejercerá las funciones que el Gobierno le encomiende en relación con las competencias transferidas o delegadas a los entes locales canarios.



Organización

La Inspección General de Servicios se organiza en las siguientes Unidades, como puedes ver en el organigrama:

ORGANIGRAMA



Puedes consultar la vigente Relación de Puestos de Trabajo de este centro directivo, aprobada por Decreto 258/2010, de 29 de diciembre.

Si quieres conocer un poco más el lugar que ocupamos en el Departamento, puedes consultar la [web](#) de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad.

En el DOCUMENTO 00, adjunto a este Manual, tienes el Directorio, con los contactos de las compañeras y compañeros de nuestro centro directivo.

Ubicación

La Inspección General de Servicios cuenta con los siguientes centros de trabajo:



Avda. Buenos Aires, nº 5
Edif. Tres de Mayo, Planta 5ª
38071 Santa Cruz de Tenerife
Tfnos: 922 92 27 58
Fax: 922 59 28 78



En los Documentos adjuntos números 07,08 y 09 puedes consultar la distribución del personal en los diferentes edificios



C/. Prof. Agustín Millares Carló, nº 18
Edif. Servicios Múltiples II, Planta 4ª, ala Este
35071 Las Palmas de Gran Canaria
Tfnos: 928 21 10 91 (55091)
Fax: 928 45 58 85



Inspección Médica
C/. León y Castillo, nº 200
Edif. Servicios Múltiples III, Planta baja
35071 Las Palmas de Gran Canaria
Tfnos: 928 11 51 94 (55194)
Fax: 928 45 58 85





Funcionamiento Interno

a) Recursos Humanos

La formalización del ingreso en la Inspección General de Servicios se tramitará en el Servicio de Personal y Nóminas de la Consejería. En dicha Unidad se te hará entrega de la documentación en la que se refleja tu nueva situación administrativa.

En el DOCUMENTO 01 encontrarás relacionada la documentación para aportar, rellenar y firmar en el momento de tu ingreso.

Sí tienes algún cambio de situación que afecte al IRPF o quieres cambiar la domiciliación de la nómina no olvides comunicarlo en el Servicio de Personal y Nóminas.

Para ello, te pueden ser útiles los siguientes documentos:

DOCUMENTO 02

Documento acreditativo de titularidad de cuenta bancaria

DOCUMENTO 03

IRPF_mod I 45

Para cualquier consulta sobre estas cuestiones puedes contactar con las siguientes personas:

PERSONAL

Elena León Oria:



922-47-69-16



26916

Aurora Calzado Ramallo:



922-47-68-96



26896

NÓMINAS

Carlos Gil Romero:



922-47-69-15



26915

Al igual que para el resto de los empleados públicos al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, nuestra **jornada y horario** viene regulado en el Decreto 78/2007, de 18 de abril. Para el control de la entrada y salida de los empleados públicos existen relojes de fichajes de uso obligatorio para todos, que se hallan situados en los halls de entrada de los edificios donde desarrollamos nuestra actividad.

Puedes acceder al Sistema Informatizado de Control Horario a través de la web del empleado público en el apartado de SICHO, usando tu usuario y contraseña corporativos.

En dicho aplicativo puedes ver tus fichajes, realizar incidencias, consultar tus saldos, así como realizar solicitudes de permisos y licencias.

En esta Inspección General tenemos dos cauces para la revisión y aprobación, según se trate de solicitudes o permisos e incidencias de fichajes:

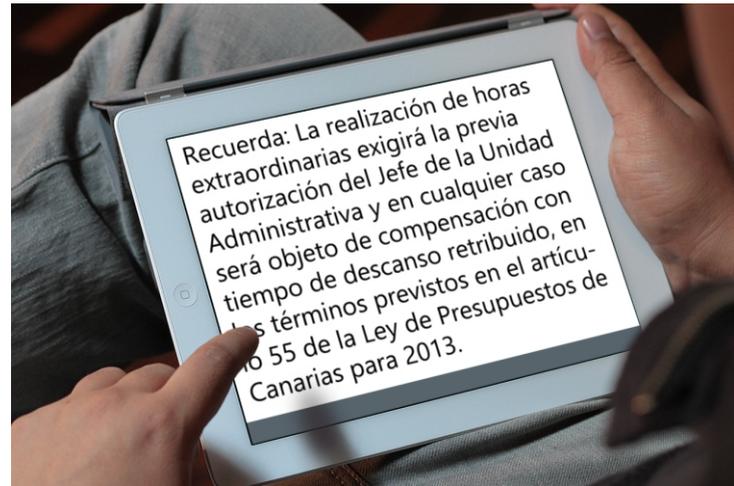
En caso de SOLICITUDES:

Personal técnico (consultores, inspectores, laborales grupo I): revisa y aprueba el Titular del Centro Directivo.

Personal auxiliar y administrativo: revisa el superior de la unidad administrativa y aprueba el Titular del Centro Directivo.

En caso de PERMISOS E INCIDENCIAS:

Personal técnico (consultores, inspectores, laborales grupo I): revisa y aprueba el Titular del Centro Directivo.



Personal auxiliar y administrativo: revisa y aprueba el superior de la unidad administrativa.

Si deseas ampliar tus conocimientos sobre estos temas puedes consultar las Instrucciones de la D.G. de la Función Pública que figuran como adjunto al Manual (DOCUMENTO 05).

b) Salud Laboral

Existe un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales propio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias que se encuentra adscrito a la Dirección General de la Función Pública.

Encontrarás información al respecto en la **web** del empleado público.

Con carácter periódico se realizan reconocimientos médicos a todos los empleados públicos que tendrán carácter voluntario, salvo aquellos supuestos previstos en la legislación de prevención de riesgos laborales.

La composición del Comité de Seguridad y Salud de la Consejería podrás verla en el **Anexo I**.

En todos los edificios públicos existe un Plan de Evacuación que deberías conocer, así como saber qué persona es la responsable del desfibrilador del edificio, para saber a quién dirigirse si fuera necesaria su utilización.

c) Código de Conducta

El artículo 52 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, lleva por rúbrica de los “deberes de los empleados públicos. Código de Conducta” y recoge literalmente lo siguiente:

“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 en los principios éticos y de conducta regulados en los artículos siguientes”.



Derechos del empleado público

Derechos individuales:

- A la inamovilidad en la condición de funcionario de carrera.
- A la progresión en la carrera profesional y promoción interna.
- A percibir las retribuciones y las indemnizaciones por razón del servicio.
- A la formación continua y a la actualización permanente de tus conocimientos y capacidades profesionales.
- A la jornada de trabajo, vacaciones, descansos, permisos y licencias.
- A las prestaciones de la Seguridad Social.
- A recibir protección eficaz en materia de prevención, seguridad y salud en el trabajo.

Derechos individuales ejercidos colectivamente:

- A la libertad sindical.
- A la negociación colectiva.
- Al ejercicio de la huelga, con la garantía del mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad.
- Al de reunión.

Deberes del empleado público

Como empleado público deberás desempeñar con diligencia las tareas que tengas asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico. Estos son algunos de los principios éticos del empleado público:

- Lograr la satisfacción de los intereses generales de los ciudadanos fundamentándote en consideraciones objetivas orientadas hacia la imparcialidad y el interés común.
- Ajustar tu actuación a los principios de lealtad y buena fe con la Administración en la que prestas tus servicios, y con tus superiores, compañeros, subordinados y con los ciudadanos.
- Evitar 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.
- Actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y vigilar la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- Observar y poner en práctica las medidas de prevención de riesgos que se adopten legal o reglamentariamente.

d) Marco Normativo

En la Inspección General de Servicios, además de las normas básicas reguladoras de los procedimientos administrativos comunes, existe una amplia variedad de normas consecuencia natural del extenso abanico de competencias que ostenta.

Desde tus unidades de red, podrás acceder a una relación no exhaustiva de las normas específicas clasificadas por materia:

Unidades de red



PVadmIgs general en "Adeje"

e) Recursos y herramientas informáticas

En esta Inspección intentamos potenciar el trabajo en red, a tales efectos hemos habilitado una unidad de red de acceso general a todo el personal de este Centro Directivo, a la cual podrás acceder desde la carpeta MiPC de tu ordenador, siendo el nombre de la unidad "PVadmlgsgeneral".

Desde de la misma, podrás acceder a contenidos tales como plantillas de trabajo, normativa, circulares, etc.

Ten en cuenta que cada Unidad o Servicio podrá disponer de unidades específicas en función de las tareas que desempeñe.

Además dispondrás de una zona de descarga de herramientas y utilidades ofimáticas a la que podrás acceder desde el siguiente enlace:

<http://www.gobiernodecanarias.net/cibercentro/descargas/ofimatica.html>

También dispones de un escritorio corporativo en la url <http://www.gobiernodecanarias.net>, en el que tienes a tu disposición multitud de recursos

Cualquier duda o consulta relacionada con las unidades de red, puedes ponerte en contacto con el personal de apoyo del Servicio de Régimen Interior y Asuntos Generales.

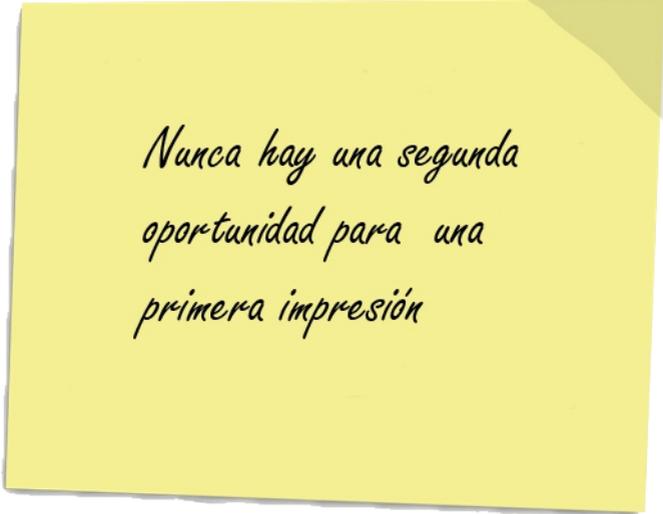
Puedes consultar los datos de contacto en el DOCUMENTO 00 adjunto a este Manual.

f) Directrices de uso de los recursos informáticos, telefónicos y de redes de comunicación de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias facilita a los empleados públicos que así lo precisen los equipos informáticos y dispositivos de comunicaciones, tanto fijos como móviles, necesarios para el desarrollo de su actividad profesional. El uso de estos recursos se circunscribirá única y exclusivamente al ejercicio de las funciones que tienen atribuidas por razón de su puesto de trabajo o cargo, quedando expresamente prohibida su utilización con fines personales o extra-profesionales.

El personal al servicio de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias está obligado a observar las directrices de uso de los recursos informáticos, telefónicos y de redes de comunicación que a tal efecto establezca la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías.

Para acceder a las mismas, pulsa en este [Documento de normativas](#).



Nunca hay una segunda oportunidad para una primera impresión

Actitudes y Valores

Partimos de la base que la Administración Pública es una organización de personas, de un colectivo de empleados públicos que desempeñan con profesionalidad y afán de excelencia tareas indispensables para el conjunto de la sociedad. Cuando hablamos de conceptos como educación, sanidad, justicia o seguridad, por citar algunos ámbitos, en realidad hablamos de servidores públicos, de profesionales dedicados a cumplir con

un servicio que repercute directamente en un ciudadano. En consecuencia, la imagen que la ciudadanía tenga de la Administración será la suma de las distintas experiencias que los ciudadanos tengan en su trato con nosotros, los empleados públicos, la cara de esta Administración.

Es importante que nuestro trato y nuestra actitud sean excelentes, y para ello nada mejor que pensar que también nosotros mismos somos usuarios de servicios públicos, por ejemplo: cuando acudimos a los centros de salud, renovamos el DNI o solicitamos algún tipo de información. Tratemos pues a los demás como nos gustaría que nos trataran en su lugar, usemos la empatía para ocupar momentáneamente su posición.

Desde esta Inspección General de Servicios impulsamos y promovemos la modernización de nuestra Administración, siendo para ello indispensable interiorizar una serie de valores que debe pasar a formar parte de nuestro acervo colectivo:

- Mantén una actitud proactiva en el trabajo, no basta con cumplir el horario y el ordenamiento jurídico, debemos trabajar con calidad haciendo cuanto esté en nuestra mano para ser eficaces, con iniciativa propia.
- Ocupate por tu formación continua, es fundamental ir adaptándonos a los nuevos tiempos, a los nuevos contenidos y a las nuevas

fórmulas de relación con la ciudadanía, buscando aquellas herramientas que nos faciliten esta gestión del cambio.

- Comparte y socializa tus conocimientos, tu formación y tu manera de hacer las cosas con los compañeros, de esa forma contribuyes a difundir tu experiencia y buena práctica, enriqueciendo el conocimiento colectivo.
- Colabora y trabaja en equipo como la mejor manera de avanzar, de aprender, de llegar más lejos en menos tiempo.

Esperamos que este Manual te haya servido en tu proceso de adaptación al nuevo puesto de trabajo. Puedes cumplimentar el DOCUMENTO 10, una Hoja de Sugerencias que puedes hacérsela llegar a través de esta cuenta de correo:

igs.cpjs@gobiernodecanarias.org

RECUERDA: COLABORA CON EL MEDIO AMBIENTE
E IMPRIME SIEMPRE A DOBLE CARA

Anexo I

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

(Artículo 38.1 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10-11-1995)

Comité de Seguridad y Salud de la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad

Delegados de Prevención:

Jesús Caballero Ruiz (UGT)
Benigno Guillén Rodríguez (IC)
Carlos A. Sánchez-Barbudo Doña (SEPCA)
Manuel Valverde Granados (SEPCA)

Representantes de la Administración:

Juan J. Acosta Alonso
Antonia M. Estévez Mesa
Asunción P. Jiménez Marrero
Manuel Á. Solano Vinuesa



Les expresamos a todas las empleadas y empleados públicos nuestro reconocimiento por su amable colaboración para la realización de este Manual de Acogida de la Inspección General de Servicios del Gobierno de Canarias

Se permite la reproducción, distribución y comunicación pública, siempre que se cite el título y editor y no se haga con fines comerciales

© INSPECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS 2013



Gobierno de Canarias