



RESOLUCIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA POR LA QUE SE ESTABLECEN LAS DIRECTRICES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA UNIDAD DE DIFUSIÓN E INFORMACIÓN DE ACCIÓN SOCIAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SE IMPLANTA EL SISTEMA DE CITA PREVIA.

Desde que el pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud declaró la pandemia internacional provocada por el COVID-19, han sido muchas las medidas adoptadas con el objetivo de amortiguar el impacto de esta crisis sin precedentes.

En este contexto, la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales ha elaborado una “*Guía de desarrollo de la actividad y reincorporación al trabajo para reducir el riesgo de exposición y propagación del Covid-19 entre el personal del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos*” contando con la participación activa en su elaboración el Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid, que establece en su apartado 6.11 entre otras medidas específicas para trabajos de atención al público, las siguientes recomendaciones:

1. Informar y recomendar a los ciudadanos **la tramitación electrónica, atención telefónica y telemática siempre que sea posible**. Avisar en la cita la necesidad de acudir sin acompañantes a no ser que se necesite ser ayudado por tercera persona.
2. Establecer sistema de **cita previa** y un control de acceso a los centros limitando el aforo y disponiendo de gel hidroalcohólico para los usuarios.

En su apartado 3 se indica que, de acuerdo al Plan de Prevención del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos aprobado por la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid el 23 de diciembre de 2009 y publicado en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid el 4 de enero de 2010, son los titulares de los Centros Directivos los responsables del cumplimiento de las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales que establezca la normativa vigente, así como de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores adscritos a sus respectivas unidades. Por tanto, ellos mismos o en quien deleguen serán responsables de implantar, en su caso, las medidas recogidas en esta Guía.

El Decreto de 7 de mayo de 2020 del Alcalde por el que se determinan los criterios generales de aplicación para la reincorporación escalonada del personal a la actividad habitual prevé la incorporación a su puesto de trabajo del personal el tiempo que sea necesario para llevar a cabo la misma y habilita a los titulares de las Áreas de Gobierno, Concejalías Presidencias de Distritos, Secretaría del Pleno, Secretarías Generales Técnicas, Coordinaciones de los Distritos, Gerencias de los Organismos Autónomos, Direcciones Generales y responsables de Empresas Públicas, para adoptar las medidas y dictar las instrucciones pertinentes que garanticen el cumplimiento de los criterios de actuación establecidos en este Decreto.

Dirección General de Función Pública
Subdirección General de Acción Social
C/ Bustamante 16, 2ª planta, Madrid 28045
Tel: 915881481

1

Información de Firmantes del Documento

JUAN JOSE BLAZQUEZ MAYORAL - DIRECTOR GENERAL
URL de Verificación: http://intranet.munimadrid.es:8090/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 15/07/2020 11:39:35
CSV : 9801FFD72DAC45E8



MADRID



9801FFD72DAC45E8



En cuanto a la información relativa a la acción social del Ayuntamiento de Madrid, ésta se facilita a través de las publicaciones en el Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid, las publicaciones y consultas en el canal Ayre o web jubilacion.madrid.es, en los avisos individualizados a los correos electrónicos corporativos o personales declarados, en su caso, en el servicio de mensajería o por último y para la información adicional, a través de tres canales complementarios de comunicación:

- Telefónico 91 588 23 75: que facilita información genérica sobre los trámites para solicitar una ayuda de acción social.
- Correo electrónico accionsocial@madrid.es: a través de esta vía se facilita información general o personalizada.
- Presencial: a través de esta vía se podrá obtener información genérica o personalizada acudiendo a la unidad de información de la Dirección General de Función Pública, órgano gestor de la solicitud de ayudas de acción social para el personal adscrito al Ayuntamiento de Madrid. Este servicio se ubica en la calle Bustamante nº 16, planta segunda 28045 Madrid, con horario de 9 a 14 horas.

Sin embargo, en la actual situación de crisis sanitaria por el Covid-19, es aconsejable revisar la modalidad presencial porque no es posible mantener el mismo número de visitas a las dependencias habilitadas por los órganos gestores, al disponer el personal activo de los medios electrónicos para ser debidamente informado de la situación de su ayuda sin necesidad de trasladarse a las dependencias de acción social.

Por esta razón, la dedicación a las funciones de atención al público en el canal presencial debe verse priorizada para los colectivos que actualmente requieren de una atención especial por las posibles dificultades informáticas que pudieran plantearse, es decir, **para el personal jubilado y pensionista**, o bien, exclusivamente para aquellas gestiones en las que la comparecencia del personal activo es ineludible, como es **la recogida de las tarjetas anuales de transporte por el personal municipal activo**.

En este contexto de responsabilidad y compromiso se implantará el **servicio de cita previa** para facilitar este servicio de información adicional en materia de acción social exclusivamente para el personal jubilado y pensionista o para la recogida de las tarjetas anuales de transporte del personal municipal activo, con un adecuado nivel de calidad, garantizando la realización de una gestión en la fecha y hora convenida y eliminando los tiempos de espera.

Por otra parte, dado que la aplicación de Acción Social “Mis Ayudas” está operativa las 24 horas, los 365 días del año y que a la misma se puede acceder desde cualquier dispositivo informático o móvil, **el punto informático que se habilitó** en esta Unidad de Difusión e Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública **para facilitar al personal activo del Ayuntamiento de Madrid** que carecía de las herramientas necesarias para tramitar sus solicitudes, se considera innecesario y contradictorio con las medidas de seguridad sanitaria establecidas, por lo que se va a inhabilitar, considerándose más adecuado a la situación actual que cada Secretaría General Técnica, Coordinación General del Distrito o centro directivo competente, valore poner a disposición de su personal los medios adecuados a este fin.





Por todo lo expuesto, de conformidad con el apartado 3º de la Guía de desarrollo de la actividad y reincorporación al trabajo para reducir el riesgo de exposición y propagación del Covid-19 entre el personal del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, el apartado 7º del Decreto de 7 de mayo de 2020 del Alcalde por el que se determinan los criterios generales de aplicación para la reincorporación escalonada del personal a la actividad habitual, el apartado 13º.1.3 c) y d) del Acuerdo de 27 de junio de 2019 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid, de organización y competencias del Área de Gobierno de Hacienda y Personal (BOCM nº 168 de 17 de julio de 2019) modificado, en cuanto a las competencias de esta Dirección General, por el Acuerdo de 30 de enero de 2020 de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid (BOCM nº 42 de 19 de febrero de 2020),

RESUELVO

Primero.- Implantar el servicio de cita previa en el canal de información presencial de la Unidad de Difusión e Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública para el personal jubilado y pensionista y para la recogida de las tarjetas anuales de transporte al personal municipal en activo, al tratarse de una gestión que requiere la comparecencia personal, a través del correo electrónico: accionsocial@madrid.es o del teléfono 91 588 23 75, hasta que se implante un servicio de cita previa telemático.

Segundo.- Reservar el canal de información adicional presencial en la Unidad de Difusión e Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública **exclusivamente** al personal jubilado y pensionista o para la recogida de las tarjetas anuales de transporte al personal municipal en activo, al tratarse de una gestión que requiere la comparecencia personal.

Tercero.- Inhabilitar el uso del punto informático presencial situado en la Unidad de Difusión e Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública al personal municipal en activo al que se refiere el artículo 27.1 del Acuerdo Convenio en materia de acción social.

Cuarto.- Facilitar la información adicional en materia de acción social que presta la Unidad de Difusión e Información de Acción Social de la Dirección General de Función Pública al personal municipal en activo al que se refiere el artículo 27.1 del Acuerdo Convenio únicamente a través de los otros dos canales de comunicación complementaria, es decir, el correo electrónico accionsocial@madrid.es, para atención personalizada, o el teléfono 91 588 23 75, para información genérica, con la excepción de la recogida de las tarjetas anuales de transporte indicada en el punto primero y segundo de la presente resolución.

Quinto.- La presente resolución surtirá efectos a partir del día siguiente al de su adopción, sin perjuicio de su publicación en el BOAM.

