

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam)

Resolución de 27/05/2022, de la Dirección-Gerencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Dirección General de Recursos Humanos del Sescam. [2022/5935]

Las Cartas de Servicios son herramientas utilizadas por la Administración para comunicar a las personas usuarias los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. Son documentos públicos escritos que tienen una doble vertiente externa e interna. En su vertiente externa, las Cartas de Servicios son utilizadas por la Administración para dar a conocer los servicios que ofrece y los compromisos que asume, en relación con la calidad de los mismos, su objetivo es acercar la Administración a la ciudadanía, facilitando el ejercicio de sus derechos. Asimismo, en su vertiente interna, constituyen una herramienta de análisis, para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

El uso de las Cartas de Servicios se ha convertido en una iniciativa fundamental para la modernización de la gestión de buena parte de las organizaciones públicas y se constituyen como un eje fundamental de sus políticas de apoyo a la calidad de la gestión pública.

La Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha dedica el artículo 38 a las cartas de servicios y el Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su artículo 10, dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente, establece un período de validez máximo para las cartas de servicios de dos años obligando a una revisión y a una actualización constante de su contenido.

El primer antecedente de carta de servicios en el ámbito de recursos humanos de los servicios centrales del Sescam, es la Carta de Servicios del Área de Selección y Provisión aprobada por Resolución, de la Dirección Gerencia, de 06/04/2011. El contenido de esta Carta se centraba en dar a conocer los servicios y compromisos que se asumían desde una de las áreas que integraban la Dirección General de Recursos Humanos, en concreto, el área de selección y provisión, encargada de la gestión de procesos selectivos, bolsa de trabajo única y concurso de traslados.

En un entorno en el que se han producido importantes transformaciones económicas y sociales, con continuos avances tecnológicos, inmersos en la sociedad de la comunicación y con una demanda de mayor participación activa de la ciudadanía, el capital humano es el principal y más valioso activo de las organizaciones sanitarias. Los profesionales que integran el sistema sanitario constituyen un factor clave e imprescindible para el perfeccionamiento y mejora de la calidad, la excelencia y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas.

Conscientes de la enorme importancia de los recursos humanos y dada la multiplicidad de procedimientos existentes en esta materia así como el elevado número de personas usuarias, esta nueva Carta de Servicios pretende avanzar un paso más en la línea de mejora continua y de modernización de la gestión, extendiendo su contenido a todo el ámbito competencial de la Dirección General de Recursos Humanos.

Por tanto, esta Carta de Servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión de los recursos humanos y en el funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los profesionales que trabajan en nuestro servicio de salud.

Todo ello, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de los servicios que se prestan para que, mediante una gestión eficiente de los recursos humanos, mejoremos y avancemos en la excelencia y en la mejora continua de los profesionales lo que, en definitiva, redundará en una asistencia a los ciudadanos y ciudadanas de nuestra región que será un referente de calidad.

Por todo lo anterior y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 82/2019, de 16 de julio, de estructura orgánica y funciones del Servicio de Salud de Castilla La Mancha, y en cumplimiento del artículo tercero del Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano.

Resuelvo:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Dirección General de Recursos Humanos del Sescam.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha

Tercero. Difundir esta Carta de Servicios especialmente a través de la página Web del Sescam, <https://sanidad.castillalamancha.es/profesionales> y en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, www.jccm.es; además de por otros canales que faciliten su conocimiento.

Toledo, 27 de mayo de 2022

La Directora-Gerente
REGINA LEAL EIZAGUIRRE

Carta de Servicios de la Dirección General de Recursos Humanos del Sescam

I. Datos Identificativos. ¿Quiénes somos?

La Dirección General de Recursos Humanos es un órgano directivo del Servicio de Salud de Castilla la Mancha, organismo autónomo adscrito a la consejería competente en materia de sanidad, creado por Ley 8/2000, de 30-11-2000, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha.

Bajo la superior dirección de la Dirección-Gerencia, la Dirección General de Recursos Humanos ejerce las funciones atribuidas por el Decreto 82/2019, de 16 de julio, de estructura orgánica y funciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

A través de las áreas y servicios en que se estructura orgánicamente y en coordinación con las Gerencias de Atención Integrada, Especializada y Primaria, se encarga de la coordinación y gestión de los procesos de selección y provisión, bolsa de trabajo única, concurso de traslados, formación sanitaria especializada, formación continuada, desarrollo profesional, plantillas orgánicas, régimen jurídico, prevención de riesgos laborales, interlocución sindical, retribuciones así como de aquellos otros procedimientos en materia de gestión de personal estatutario que son competencia de la Dirección General de Recursos Humanos.

Todo ello acompañado de unos compromisos ponderables que denoten la prestación de dichos servicios en un alto grado de excelencia y calidad.

II. Objetivos y fines

Son fines y objetivos de la Dirección General de Recursos Humanos:

Asegurar una política y unas prácticas de gestión de recursos humanos eficaces, profesionales e innovadoras que garanticen el número adecuado de profesionales competentes, posibilitando así la eficacia de nuestra institución y el desarrollo y mejora de su personal y configurando una administración accesible, abierta y cercana a la ciudadanía.

Garantizar una gestión eficiente de los recursos humanos, colaborando de manera eficaz en las líneas estratégicas del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, con un compromiso permanente por la calidad y la mejora continua que permita seleccionar, motivar, desarrollar y retribuir a unos empleados públicos competentes, formados, especializados y comprometidos con las necesidades de los servicios y con la ciudadanía y por medio de la cual los ciudadanos y ciudadanas cumplan sus expectativas de recibir servicios de calidad.

Gestionar los procedimientos administrativos relacionados con el personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, mediante una actuación profesionalizada y transparente, basada en la eficiencia, la responsabilidad, la transparencia y la ética, con un estricto cumplimiento de la normativa aplicable a cada caso, con el fin de que se cumplan los objetivos que con ella se persiguen bajo el principio de legalidad.

Para cumplir estos fines y objetivos la Dirección General de Recursos Humanos tiene atribuidas las funciones y competencias establecidas en el Decreto 82/2019, de 16 de julio, de estructura orgánica y funciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y en la Resolución de 21/10/2019, de la Dirección Gerencia, sobre delegación de competencias.

Dado que dichas actuaciones tienen como principales beneficiarios de una parte a los ciudadanos y ciudadanas en general, y de otra a los profesionales que trabajan en el Sescam, queremos dar a conocer los servicios que se

prestan procurando el desarrollo de los mismos en el más alto grado de excelencia, calidad, cercanía, y servicio a la ciudadanía y a las personas que integran nuestro Servicio de Salud.

III. Marco legal.

Normativa estatal:

- Real Decreto-ley 17/1977, de 4 de marzo, sobre relaciones de trabajo (BOE nº 58 de 9 de marzo de 1977).
- Real Decreto 1846/1994, de 9 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de elecciones a órganos de representación del personal al servicio de la Administración General del Estado (BOE nº 219 de 13 de septiembre de 1994).
- Ley 31/1995 de 08 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales (BOE nº 269 de 10 de noviembre de 1995).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención (BOE nº 27 de 31 de enero de 1997).
- Real Decreto-Ley 1/1999, de 8 de enero, sobre selección de personal estatutario y provisión de plazas en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social. (BOE nº 8 de 9 de enero de 1999).
- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud (BOE 128, de 29 de mayo de 2003).
- Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias BOE nº 280, de 22 de noviembre de 2003).
- Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud. (BOE nº 301, de 17 de diciembre de 2003).
- Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria especializada. (BOE nº 45 de 21 de febrero de 2008)
- Ley 4/2011, de 10 de marzo, del Empleo Público de Castilla-La Mancha.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (BOE nº 236 de 2 de octubre de 2015).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público (BOE nº 236 de 2 de octubre de 2015).
- 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 (BOE nº 255 de 24 de octubre)
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE nº 261 de 31 de octubre de 2015).

Normativa autonómica:

- Ley 8/2000, de 30 de noviembre de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha (DOCM. Nº 126, de 19 de diciembre de 2000).
- Decreto 89/2005 de 26 de julio, de provisión de provisión de Jefaturas de carácter asistencial del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (DOCM nº 151 de 28 de julio de 2005).
- Decreto 42/2005, de 26 de abril, por el que se adscriben al Sescam las Escalas Superior (Especialidad Medicina) y Técnica de Sanitarios Locales y se establece el procedimiento de integración del personal funcionario como personal estatutario (DOCM nº 86 de 29 de abril de 2005)
- Orden de 26/09/2005, de la Consejería de Sanidad, por la que se convoca concurso permanente para la provisión de puestos de trabajo de la Escala Superior de Sanitarios Locales, Especialidad Medicina, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha (DOCM nº 196 de 30 de septiembre de 2005).
- Orden de 26/09/2005, de la Consejería de Sanidad, por la que se convoca concurso permanente para la provisión de puestos de trabajo de la Escala Técnica de Sanitarios Locales de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha (DOCM nº 196 de 30 de septiembre de 2005).
- Decreto 170/2009, de 03/11/2009, del procedimiento de movilidad voluntaria, por el sistema de concurso de traslados, del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (DOCM. nº 217 de 6 de noviembre de 2009).
- Resolución de 17/01/2012, de la Dirección General de Trabajo, por la que se acuerda el depósito y se dispone la publicación del Pacto de Interlocución suscrito entre la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y las Organizaciones Sindicales para el período 2011-2015.
- Orden de 14/11/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, del régimen de funcionamiento y estructura de las plantillas orgánicas del Sescam.(DOCM nº 231 de 28 de noviembre de 2013).
- Resolución de 9/04/2014 por la que se acuerda el depósito y se dispone la publicación del pacto sobre selección de Personal Temporal de las Instituciones Sanitarias del Servicio de Salud de Castilla la Mancha. (DOCM Nº 82 de 2 de mayo de 2014).

- Decreto 46/2019, de 21 de mayo, de ordenación del sistema de formación sanitaria especializada en Castilla-La Mancha (DOCM. nº 103 de 29 de mayo de 2019).
- Decreto 82/2019, de 16 de julio, de estructura orgánica y funciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (DOC.M. nº 141 de 18 de julio de 2019).
- Decretos por los que se aprueban las correspondientes ofertas de empleo público.
- Las Bases de las respectivas convocatorias.

IV. Derechos y Deberes de las personas usuarias.

Los derechos de los usuarios y usuarias son los reconocidos en la legislación vigente.

V. Servicios que se prestan.

1. Procesos selectivos de Personal Estatutario Fijo

1.1. Convocatorias

- 1.1.1.- Elaboración y publicación de las convocatorias de los procesos selectivos para personal estatutario, derivados de la correspondiente oferta de empleo público.
- 1.1.2. Cumplimentación y presentación presencial y electrónica de las solicitudes de participación, así como pago presencial y electrónico de las tasas por derechos de examen.
- 1.1.3. Elaboración, distribución y procesamiento de las solicitudes de participación en los procesos selectivos y publicación de las relaciones provisionales y definitivas de personas aspirantes admitidas y excluidas.

1.2. Ejecución del proceso

- 1.2.1. Organización material, en coordinación con los Tribunales Calificadores, de la realización de las pruebas selectivas.
- 1.2.2. Remisión de los acuerdos de los Tribunales para su publicación, junto al resto de los actos integrantes del proceso selectivo a través de la web del Sescam y de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- 1.2.3. Gestión y resolución de la fase de oposición mediante la realización de las pruebas selectivas.
- 1.2.4. Gestión y resolución de la fase de concurso mediante la valoración de los méritos de las personas que hayan superado la fase de oposición.
- 1.2.5 Oferta y adjudicación de plazas a las personas que han superado las pruebas selectivas.
- 1.2.6. Nombramiento como personal estatutario fijo a las personas que han superado el proceso selectivo.
- 1.2.7.- Información y atención a las consultas recibidas sobre procesos selectivos.

2. Selección de personal temporal mediante bolsa de trabajo única a través del programa Selecta.

- 2.1. Coordinación de la baremación de los méritos aportados por las personas que integran la Bolsa Única del Sescam.
- 2.2. Apertura permanente de bolsa Selecta para presentación de nuevas solicitudes.
- 2.3 Apertura, durante el mes de noviembre, de la bolsa Selecta, para la presentación de solicitudes de actualización.
- 2.4 Apertura durante el mes de junio de bolsa Selecta, para las solicitudes de Facultativos/as Especialistas, Médicos de Familia, Pediatras de Atención Primaria, Enfermero/a Especialista en Enfermería Obstétrico-Ginecológica (Matrona), en Enfermería de Salud Mental y en Enfermería del Trabajo.
- 2.5 Publicación de las relaciones definitivas de baremación de participantes admitidos.
- 2.6.- Información y atención a las consultas recibidas sobre el procedimiento de bolsa de trabajo.

3. Procedimientos de provisión de puestos de trabajo:

- 3.1. Procedimientos de movilidad voluntaria, a través del sistema de concurso de traslados.
 - 3.1.1 Elaboración y publicación de las convocatorias de los procedimientos de movilidad voluntaria, a través de sistema de concurso de traslados.
 - 3.1.2 Cumplimentación, presentación y registro electrónico de las solicitudes de participación en los procedimientos de movilidad voluntaria (concurso de traslados).
 - 3.1.3 Elaboración, distribución y procesamiento de las solicitudes de participación en los procedimientos de movilidad voluntaria (concurso de traslados) y publicación de las relaciones provisionales y definitivas de personas admitidas y excluidas así como de las adjudicaciones de plazas.
 - 3.1.4.- Información y atención a las consultas recibidas sobre el procedimiento de concurso de traslados.
 - 3.2.- Coordinación, control y supervisión de los procesos de provisión de jefaturas asistenciales.
 - 3.3. Gestión del concurso permanente para la provisión de puestos de trabajo de las Escalas Superior (Especialidad Medicina) y Técnica de Sanitarios Locales.
- ##### 4. Ordenación y gestión de las plantillas orgánicas del Sescam.
- ##### 5. Formación

- 5.1. Formación Sanitaria Especializada: Planificación, ordenación y gestión de los programas para la formación de especialistas en ciencias de la salud.
- 5.2. Formación Continuada del Personal Estatutario del Sescam.
6. Planificación, diseño, aplicación y coordinación de los programas de actuación preventiva, promoción de la salud laboral, análisis de los accidentes de trabajo y elaboración de estudios y asesoramiento en materia de salud laboral.
7. Relaciones laborales. Interlocución Sindical. Mesa Sectorial de negociación en el ámbito de las Instituciones Sanitarias.
8. Otros servicios que se prestan:
 - 8.1 Gestión, actualización y mantenimiento del “E-portal del profesional” como punto de acceso on-line donde los profesionales pueden consultar de forma segura, con usuario y contraseña, información relativa a su expediente administrativo, nóminas, pasaporte formativo, historial docente, planificación de jornada, datos de IRPF y otros datos de interés.
 - 8.2. Información General y Atención a los profesionales y a la ciudadanía a través del apartado “Profesionales” de la Web del Sescam.

VI. Compromisos de calidad.

Primero. Procesos selectivos personal estatutario fijo.

- 1.1.- Elaboración y publicación en el DOCM, en la web del Sescam y en tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM, las convocatorias, relaciones provisionales y definitivas de personas admitidas y excluidas, así como de los correspondientes nombramientos como personal fijo y adjudicación de plazas.
- 1.2.- Cumplimentación, presentación y registro presencial y electrónico de las solicitudes de participación en procesos selectivos.
- 1.3.- Pago presencial y electrónico de las tasas por los derechos de examen de los procesos selectivos.
- 1.4.- Publicación, en los procesos selectivos de carácter ordinario, de las relaciones provisionales de personas admitidas y excluidas en un plazo máximo de 2 meses, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, y de las relaciones definitivas en un plazo máximo de un mes, a contar desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes, en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación.
- 1.5.- En los procesos selectivos de carácter ordinario la primera prueba selectiva no se realizará antes de 3 meses, contados desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.
- 1.6.- El tiempo máximo de espera en las aulas de examen no será superior a 30 minutos, desde que se produzca el llamamiento simultáneo de aspirantes hasta el inicio de la prueba.
- 1.7.- Derecho a la realización de las pruebas selectivas de la fase de oposición, en los términos que se fijen por los Tribunales calificadoros, para aquellas mujeres que no puedan acudir al llamamiento ordinario de una prueba selectiva como consecuencia de su embarazo de riesgo, parto, aborto, nacimiento de hijos prematuros o que deban permanecer hospitalizadas tras el parto, siempre que lo soliciten.
- 1.8.- Publicación en la web del Sescam y en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM en el apartado de publicaciones, de los actos integrantes del proceso selectivo. Publicación de los acuerdos de los Tribunales calificadoros en la web y en el citado tablón de anuncios.
- 1.9.- Publicación, en los procesos selectivos de carácter ordinario, de la relación de personas que han superado la fase de oposición, así como de aquellas que han aprobado al menos una prueba selectiva, en un plazo no superior a 3 meses desde que se realizó la prueba o pruebas establecidas en las Bases de la convocatoria.
- 1.10.- Resolución de la fase de oposición en un plazo no superior a 12 meses desde la publicación de la convocatoria en procesos selectivos de carácter ordinario con menos de 5.000 solicitudes de participación.
- 1.11.- Resolución de la fase de concurso de los procesos selectivos de carácter ordinario, mediante la valoración de los méritos de las personas aprobadas en la fase de oposición, en un plazo no superior a 4 meses desde la finalización del plazo establecido para la presentación de los correspondientes méritos en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación.
- 1.12.- Publicación en el DOCM, Web del Sescam y en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM de la relación de plazas ofertadas y del procedimiento para opción a las mismas a quienes han superado las pruebas selectivas, en el plazo máximo de 6 meses desde la elevación por el Tribunal calificador al órgano convocante de la relación de aspirantes por orden de puntuación alcanzada en procesos selectivos de carácter ordinario con menos de 5.000 solicitudes de participación.
- 1.13.- Publicación en el DOCM del nombramiento como personal estatutario fijo de quienes hayan superado el correspondiente proceso selectivo en el plazo máximo de 2 meses desde la finalización del procedimiento de oferta de plazas y adjudicación de destinos.

1.14.- Atención y contestación de las consultas recibidas por correo electrónico sobre procesos selectivos en el plazo máximo de 2 días hábiles.

Segundo. Selección de Personal Temporal mediante Bolsa de Trabajo Única Sescam.

2.1.- Objetivo “papel cero” en la gestión de la Bolsa de trabajo: Gestión integral, 100% digital, del procedimiento de selección de personal temporal a través de la aplicación informática Selecta (presentación de nuevas solicitudes de inscripción y de actualización de méritos, reclamaciones, recursos, exclusiones temporales, suspensiones).

2.2.- Formación y, en su caso, autorización de contratación del personal dedicado a la realización de tareas de baremación, mediante la impartición de acciones formativas y la elaboración de manuales de baremación actualizados que garanticen que estos profesionales tengan un adecuado conocimiento del Pacto de Selección de Personal Temporal.

2.3.- Proporcionar información relevante y actualizada sobre el procedimiento de bolsa de trabajo, facilitando la consulta permanente, tanto en la aplicación Selecta como en la web del Sescam, de diversos documentos como manuales de gestión actualizados, texto consolidado del Pacto para la Selección del Personal Temporal, preguntas de interés y otros documentos de consulta.

2.4.- Atención y contestación de las consultas recibidas por correo electrónico sobre el procedimiento de bolsa de trabajo en el plazo máximo de 5 día hábiles.

Tercero. Procedimientos de provisión de puestos de trabajo

3.1.- Movilidad voluntaria: Concurso de traslados de personal estatutario.

3.1.1.- Elaboración y publicación en el DOCM, en la web del Sescam y en tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM, de las convocatorias, relaciones provisionales y definitivas de personas admitidas y excluidas, así como de las correspondientes adjudicaciones de plazas.

3.1.2.- Cumplimentación, presentación y registro electrónico de las solicitudes de participación en procesos de provisión.

3.1.3.- Publicación de las relaciones provisionales de personas admitidas y excluidas en un plazo máximo de 3 meses, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes en procesos con menos de 1000 solicitudes de participación.

3.1.4.- Envío, vía correo electrónico, a las personas participantes en el concurso de traslados, de relación de méritos por servicios prestados que, conforme a las bases, vayan a ser objeto de baremación en un plazo de 6 meses, en procesos de provisión con menos de 1000 solicitudes de participación.

3.1.5.- Publicación de las relaciones definitivas de personas participantes admitidas y excluidas en un plazo máximo de 4 meses, a contar desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes, en procesos de provisión con menos de 1.000 solicitudes de participación.

3.2.- Coordinación, control y supervisión de los procesos de provisión de jefaturas asistenciales.

3.2.1.- Control y análisis del estado de provisión de Jefaturas de carácter asistencial del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Emisión trimestral de informe general de provisión.

3.2.2.- Revisión y, en su caso, actualización periódica de los modelos normalizados y revisión de documentos asociados a las convocatorias para su conformidad por la Unidad de Calidad e Inspección General de Servicios.

3.2.3.- Comunicación a la Inspección General de Servicios, Unidad de Calidad y Portal Web del Sescam de las fechas de publicación de las convocatorias, de los listados provisionales y definitivos de personas admitidas y excluidas y listado provisional de aprobados.

3.3. Concurso permanente para la provisión de puestos de trabajo de las Escalas Superior (Especialidad Medicina) y Técnica de Sanitarios Locales:

3.3.1. Resolver las adjudicaciones del concurso permanente de traslados del personal sanitario local, escalas superior y técnica, con fecha límite del 30 de marzo del año siguiente al que se genera la vacante, e independientemente de la fecha concreta en que ésta se produce.

Cuarto.- Plantillas Orgánicas

4.1.- Resolver las nuevas acciones y modificaciones de plantillas orgánicas, teniendo en cuenta las necesidades asistenciales y las disponibilidades presupuestarias, en el plazo máximo de 4 días desde que se recaben en la Dirección General de Recursos Humanos los informes preceptivos.

4.2.- Publicar en la Web del Sescam, con carácter cuatrimestral, las plantillas orgánicas de las Gerencias y sus modificaciones.

4.3.- Recabar, cuando proceda, el informe de autorización de la D.G competente en materia de Presupuestos y demás informes necesarios en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de recepción de la solicitud.

4.4.- Comunicar la autorización o no autorización de las coberturas en el plazo máximo de 2 días desde la recepción del Informe preceptivo de la D.G. de Presupuestos.

Quinto- Formación.

5.1.- Formación Sanitaria Especializada.

5.1.1.- Formación transversal a residentes en modalidad On-Line: La formación complementaria llegará a todos los residentes de la región con niveles de calidad altos.

5.1.2.- Formar, en modalidad on line, a todos los profesionales que deseen ser tutores de residentes con la mejor calidad docente disponible.

5.1.3.- Tramitar todas las solicitudes de rotación con la máxima celeridad.

5.2.- Formación Continuada (F.C.)

5.2.1.- Aprobación y publicación en la WEB del Sescam del Plan de Formación continuada (PFC) en el último trimestre del ejercicio anterior al que se refiera dicho Plan.

5.2.2.- Mejora continua del PFC: Actualización semestral de las acciones formativas para mejorar su calidad, alinear la FC con los objetivos estratégicos de la organización y adaptarlas a las nuevas necesidades, demandas de las personas usuarias y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidas al finalizar cada acción formativa.

5.2.3.- Difundir y mantener actualizado, de forma permanente, el Catálogo de Acciones Formativas y la Agenda de Formación Continuada (AFC), garantizando que los profesionales dispongan de información actualizada sobre la oferta formativa clasificada por Áreas y Subáreas de conocimiento.

5.2.4.- Preparar y publicar las acciones formativas en Sofos, con, una antelación mínima de al menos 30 días a la fecha de su inicio.

5.2.5.- Solicitar y obtener la acreditación de la Comisión de Formación Continuada del ICS para las acciones formativas susceptibles de acreditación.

5.2.6.- Objetivo "papel cero" en la gestión de la formación continuada mediante la aplicación informática Sofos que permita realizar una gestión integral, 100% digital y unificada de los Planes Anuales de Formación: tramitación electrónica de solicitudes de matriculación, notificación, por correo electrónico, a la persona seleccionada al menos 15 días antes de empezar la acción formativa, cuando su selección no se deba a la renuncia de otro aspirante, indicando la fecha exacta, la hora y el modo de impartición, y en su caso, el lugar, por el que se va a impartir la acción.

5.2.7.- Evaluar la satisfacción del cien por ciento de las acciones formativas realizadas mediante cuestionarios estandarizados.

5.2.8.- Alcanzar en la valoración global de la acción formativa una puntuación mínima de un 4 sobre 5.

5.2.9.- Contar con un profesorado cualificado, de alta capacidad didáctica y conocimientos actualizados de las materias impartidas, ratificado con una puntuación media de al menos un 4 sobre 5 en el cuestionario de satisfacción realizado por el alumno al finalizar el curso.

5.2.10.- Incluir las certificaciones de asistencia o de aprovechamiento en la aplicación informática Sofos, en el plazo de dos meses desde la finalización de la acción formativa.

5.2.11.- Posibilidad de descargar, en formato pdf, desde el programa Sofos, los certificados de asistencia y/o aprovechamiento de los cursos realizados y/o impartidos.

5.2.12.- Disponer de una herramienta electrónica disponible a tiempo completo, que permita obtener automáticamente información sobre las acciones formativas realizadas y/o impartidas.

Sexto. Salud Laboral

6.1.- Vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con los riesgos derivados del trabajo, realizando el correspondiente examen de salud: al inicio de la actividad, de forma periódica, por adecuación de puesto y tras baja prolongada.

6.2.- Realizar evaluaciones de riesgo laborales y mantenerlas actualizadas.

6.3.- Realización y publicación anual en la Web del Sescam de la Memoria del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

6.4.- Realización de la planificación preventiva del servicio de prevención.

6.5.- Análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

6.6.- Registro anual de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

6.7.- Participación en Comités de Seguridad y Salud, Comisiones de compras, limpieza, Comité de autoprotección/plan de emergencia, campañas de salud pública y otros comités.

6.8.- Coordinación de las actividades tipificadas como empresariales garantizando que las empresas adjudicatarias que prestan servicios en el Sescam cumplen con la normativa de prevención de riesgos laborales.

6.9.- Ejecución anual de las acciones formativas e informativas planificadas en materia de prevención de riesgos laborales.

6.10.- Desarrollo y ejecución del procedimiento de prevención, detección y actuación frente a las situaciones de conflicto entre trabajadores del Sescam (Plan Perseo).

6.11.- Asistencia a todas las reuniones del Observatorio de la violencia y coordinación con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado.

Séptimo. Relaciones laborales. Interlocución Sindical. Mesa Sectorial de Negociación en el ámbito de las Instituciones Sanitarias

7.1.- Someter a la Mesa Sectorial de Instituciones Sanitarias del Sescam la negociación/consultas de aquellas cuestiones de su competencia y, potestativamente, aquellas otras que no siéndolo, se consideren convenientes en atención al principio de oportunidad, convocando para ello a la Mesa Sectorial con una antelación mínima de una semana antes de su celebración.

7.2.- Iniciar los actos de ejecución derivados de los acuerdos adoptados en el seno de la Mesa Sectorial en un plazo de 2 días hábiles a contar desde el siguiente a su celebración.

7.3.- Facilitar el soporte personal y material para el correcto desarrollo de los procesos electorales a órganos de representación unitaria en el ámbito del Sescam en los plazos establecidos en el calendario electoral aprobado por las organizaciones convocantes.

7.4.- Control y mantenimiento del registro de miembros de órganos de representación unitaria y sección sindicales.

7.5.- Gestión y control del crédito horario sindical: Iniciar trámite de las solicitudes de distribución de crédito horario sindical en el plazo de 2 días hábiles tras su recepción.

7.6.- Emitir la resolución de concesión-denegación en el plazo de 2 días hábiles tras la recepción de los informes preceptivos.

7.7.- Elaborar propuesta de servicios mínimos en supuestos de convocatoria de huelga susceptibles de afectar al servicio público de prestación de atención sanitaria en el plazo de 4 días hábiles tras la recepción de la convocatoria de huelga por parte del empresario.

7.8.- En supuestos especiales de integración en el régimen jurídico estatutario del personal sanitario local de la JCCM la propuesta de resolución se cursará en el plazo máximo de 4 días hábiles tras su recepción.

Octavo. Otros servicios que se prestan.

8.1.- Actualización permanente y puesta a disposición de los profesionales del "E-portal del profesional" como punto de acceso on-line donde los profesionales pueden consultar de forma segura, con usuario y contraseña, información relativa a su expediente administrativo, nóminas, pasaporte formativo, historial docente, planificación de jornada, datos de IRPF y otros datos de interés.

8.2.- Información general y atención a los profesionales y a la ciudadanía a través del apartado "profesionales" de la Web del Sescam como espacio donde los ciudadanos y los profesionales pueden obtener información relevante y actualizada sobre los diferentes procedimientos vigentes en materia de recursos humanos (oposiciones, bolsa de empleo temporal, concursos, formación, plantillas orgánicas, etc.).

VII. Indicadores asociados a los compromisos.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto; también se puede consultar en la web del Sescam, donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

VIII. Formas de participación de las usuarias y usuarios.

Si quiere plantear alguna iniciativa o sugerencia que nos permita mejorar los servicios que prestamos, así como presentar una queja, puede hacerlo por cualquiera de los medios siguientes:

- A través del correspondiente formulario de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en la página web. <http://www.castillalamancha.es/quejasysugerencias> y mediante los formularios impresos disponibles en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional según modelo aprobado por Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, publicada en el DOCM nº 211, de 27/10/2011

- Por correo mediante un escrito dirigido a:
Servicio de Salud de Castilla la Mancha. -Dirección General de Recursos Humanos- , Avda. Río Guadiana, 4. 45071 Toledo
- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta con servicio de registro de entrada, sin tener que acompañar escrito, siendo la Unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.
- Mediante correo electrónico: dgrhh@sescam.jccm.es
- Mediante el teléfono gratuito de Atención e Información del Sescam 900 25 25 25 (opción 1: procedimientos en materia de personal)
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha "012": 012, si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, o bien marcando el 925 274252 como número de teléfono de la red fija.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente al de presentación de su comunicación, por el medio que usted haya señalado como preferente.

IX. Garantía

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el gestor responsable contactará con el usuario, en un plazo máximo de 12 días hábiles a contar desde la recepción de su reclamación, por el medio señalado como preferente, para solicitar disculpas y explicarle las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

X. Entrada en vigor y vigencia.

La Carta de servicios entra en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla la Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

XI. Formas de acceso.

A los Servicios Centrales del Servicio de Salud de Castilla la Mancha se puede acceder:

De forma presencial, de lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas, en la siguiente dirección: Avda. Río Guadiana, 4. 45071 Toledo. (Polígono Residencial "Santa María de Benquerencia". Próximo a las instalaciones de Radio Televisión de Castilla-La Mancha, en la Calle Río Alberche s/n).

Por teléfono, correo postal, correo electrónico o a través de Internet:

- Teléfonos: 925 274 100 (Horario de 9 a 14 horas)
- Correo electrónico: dgrhh@sescam.jccm.es
- Internet: accediendo a la página web del Sescam:
<https://sanidad.castillalamancha.es/profesionales>

A través de los siguientes teléfonos: Teléfono gratuito de atención e información del Sescam 900252525, el 012 si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla la Mancha, y el 925274552 para el resto del territorio nacional.

A través de las Gerencias de Atención Integrada, Gerencia de Atención Especializada y Primaria, la Consejería competente en materia de Sanidad y sus respectivas Delegaciones Provinciales, las Oficinas de Información y Registro de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para la obtención de solicitudes e información general de los servicios, en las siguientes direcciones:

Gerencias de Atención Integrada

Provincia de Albacete:

Gerencia de Atención Integrada de Albacete. C/ Hermanos Falcó, 37. 02006. Albacete.

Gerencia de Atención Integrada de Hellín. C/ Juan Ramón Jiménez, s/n. 02400. Hellín.

Gerencia de Atención Integrada de Almansa. Avda. Circunvalación, s/n. 02640. Almansa.

Gerencia de Atención Integrada de Villarrobledo. Avda. Miguel de Cervantes c/v a Ctra. Provencio, Km.0,30. 02600. Villarrobledo.

Provincia de Ciudad Real:

Gerencia de Atención Integrada de Ciudad Real. C. Tomelloso, s/n – Polígono Industrial Larache Ciudad Real. 13005. Ciudad Real.

Gerencia de Atención Integrada de Valdepeñas. Avda. de los Estudiantes, s/n. 13300. Valdepeñas.

Gerencia de Atención Integrada de Puertollano. Ctra. Malagón, s/n. 13500. Puertollano.

Gerencia de Atención Integrada de Alcázar de San Juan. Avda. Constitución, 3. 13600. Alcázar de San Juan.

Gerencia de Atención Integrada de Manzanares. Avda. D. Emilio García Roldán, 2. 13200. Manzanares.

Gerencia de Atención Integrada de Tomelloso. Vereda de Socuéllamos, s/n. 13700. Tomelloso.

Provincia de Cuenca:

Gerencia de Atención Integrada de Cuenca. Hermandad Donantes de Sangre, 1. 16002. Cuenca.

Provincia de Guadalajara:

Gerencia de Atención Integrada de Guadalajara. C/ Donante de Sangre, s/n. 19002. Guadalajara.

Provincia de Toledo:

Gerencia de Atención Integrada de Talavera de la Reina. Ctra. Madrid-Extremadura, Km. 114. 45600. Talavera de la reina.

Gerencias de Atención Especializada.

Gerencia de Atención Especializada de Toledo. Avda. Río Guadiana, 41007 Toledo.

Gerencia del Hospital Nacional de Parapléjicos. Finca de la Peraleda, s/n. 45071. Toledo.

Gerencias de Atención Primaria.

Gerencia de Atención Primaria de Toledo. C/ Barcelona, 2. 45005. Toledo.

Gerencias de ámbito regional.

Gerencia de Coordinación e Inspección. C/ Cervantes, 4 – 1º. 45071. Toledo.

Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario. C/ Huérfanos Cristinos, 5 – 2ª Planta. 45071. Toledo.

Anexo. Indicadores de calidad.

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
I. PROCESOS SELECTIVOS PERSONAL ESTATUTARIO FIJO					
1.1. Procesos selectivos (Convocatorias)	Elaboración y publicación en el DOCM, en la web del Sescam y en tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM, las convocatorias, relaciones provisionales y definitivas de personas admitidas y excluidas, así como de los correspondientes nombramientos como personal fijo y adjudicación de plazas.	Porcentaje de convocatorias de procesos selectivos, relaciones provisionales y definitivas de personas admitidas y excluidas y nombramientos y adjudicación de plazas en el DOCM, web del Sescam y tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM.	100%	Mediante un registro de convocatorias.	Anual
	Cumplimentación, presentación y registro presencial y electrónico de las solicitudes de participación en procesos selectivos.	Porcentaje de procesos selectivos en los que es posible la cumplimentación, presentación y registro electrónico de las solicitudes de participación.	100%	Mediante un registro de convocatorias.	Anual
	Pago presencial y electrónico de las tasas por los derechos de examen de los procesos selectivos.	Porcentaje de procesos selectivos en los que es posible el pago electrónico de las tasas por los derechos de examen.	100%	Mediante un registro de convocatorias.	Anual
	Publicación, en los procesos selectivos de carácter ordinario, de las relaciones provisionales de personas admitidas y excluidas en un plazo máximo de 2 meses, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, y de las relaciones definitivas en un plazo máximo de un mes, a contar desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes, en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación.	Porcentaje de publicaciones de relaciones provisionales de personas admitidas y excluidas publicadas en el plazo de 2 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes, y de relaciones definitivas en el plazo de un mes, a contar desde la finalización del plazo de subsanación, en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación.	100%	Mediante un registro de convocatorias.	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
<p>1.2 Procesos selectivos (Desarrollo y ejecución del proceso)</p>	<p>En los procesos selectivos de carácter ordinario, la primera prueba selectiva no se realizará antes de 3 meses, contados desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.</p>	<p>Porcentaje de pruebas selectivas celebradas no antes de 3 meses, contados desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de convocatorias.</p>	<p>Anual</p>
	<p>El tiempo máximo de espera en las aulas de examen no será superior a 30 minutos, desde que se produzca el llamamiento simultáneo de aspirantes hasta el inicio de la prueba.</p>	<p>Porcentaje de pruebas en las que el tiempo de espera en las aulas no ha sido superior a 30 minutos desde que se produjo el llamamiento simultáneo de aspirantes hasta el inicio de la prueba.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro conformado con los informes de los responsables de los centros de examen.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Derecho a la realización de las pruebas selectivas de la fase de oposición, en los términos que se fijan por los Tribunales calificadoros, para aquellas mujeres que no puedan acudir al llamamiento ordinario de una prueba selectiva como consecuencia de su embarazo de riesgo, parto, aborto, nacimiento de hijos prematuros o que deban permanecer hospitalizadas tras el parto, siempre que lo soliciten.</p>	<p>Porcentaje de pruebas extraordinarias realizadas a mujeres por embarazo de riesgo, parto, aborto, nacimiento de hijos prematuros o que deban permanecer hospitalizados tras el parto, que lo hayan solicitado.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de convocatorias.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Publicación en la web del Sescam y en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM en el apartado de publicaciones, de los actos integrantes del proceso selectivo. Publicación de los</p>	<p>Nº de reclamaciones/quejas de mujeres embarazadas, que han dado a luz o abortado, que hayan solicitado la realización de una prueba extraordinaria y no se les haya permitido la realización de la misma.</p>	<p>0</p>	<p>Mediante un registro de reclamaciones/quejas.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Publicación en la web del Sescam y en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM en el apartado de publicaciones, de los actos integrantes del proceso selectivo. Publicación de los</p>	<p>Nº de reclamaciones/quejas interpuestas por la no publicación a través de la web y del tablón de anuncios de algún acto integrante de un proceso selectivo.</p>	<p>0</p>	<p>Mediante un registro de reclamaciones/quejas.</p>	<p>Anual</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	<p>acuerdos de los Tribunales calificadoros en la web y en el citado tablón de anuncios.</p>	<p>Porcentaje de acuerdos de los Tribunales calificadoros publicados en la web del Sescam, en el tablón de anuncios de la sede electrónica.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de acuerdos de Tribunales calificadoros.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Publicación, en los procesos selectivos de carácter ordinario, de la relación de personas que han superado la fase de oposición, así como de aquellas que han aprobado al menos una prueba selectiva, en un plazo no superior a 3 meses desde que se realizó la prueba o pruebas establecidas en las Bases de la convocatoria.</p>	<p>Porcentaje de procesos selectivos en los que se han publicado la relación de personas que han superado la fase de oposición, así como de aquellas que han aprobado al menos una prueba selectiva, en un plazo no superior a 3 meses desde que se realizó la prueba o pruebas establecidas en las Bases de la convocatoria.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de convocatorias.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Resolución de la fase de oposición de los procesos selectivos en un plazo no superior a 12 meses desde la publicación de la convocatoria en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación.</p>	<p>Porcentaje de procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación en los que la fase de oposición se ha resuelto en un plazo no superior a 12 meses desde la publicación de la convocatoria.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de convocatorias.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Resolución de la fase de concurso de los procesos selectivos de carácter ordinario, mediante la valoración de los méritos de las personas aprobadas en la fase de oposición, en un plazo no superior a 4 meses desde la finalización del plazo establecido para la presentación de los correspondientes méritos en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación.</p>	<p>Porcentaje de procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación en los que la fase de concurso se ha resuelto en un plazo no superior a 4 meses desde la finalización del plazo establecido para la presentación de los correspondientes méritos.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de convocatorias.</p>	<p>Anual</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	<p>Publicación en el DOCM, en la Web del Sescam y en el tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM de la relación de plazas ofertadas y del procedimiento para opción a las mismas, a quienes han superado las pruebas selectivas, en el plazo máximo de 6 meses desde la elevación por el Tribunal calificador al órgano convocante de aspirantes por orden de puntuación alcanzada en procesos selectivos de carácter ordinario con menos de 5.000 solicitudes de participación.</p>	<p>Porcentaje de procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes de participación en los que se ha publicado la relación de plazas ofertadas y del procedimiento para opción a las mismas a quienes han superado el proceso selectivo en el plazo máximo de 6 meses desde la elevación por el Tribunal calificador al órgano convocante de la relación de aspirantes por orden de puntuación alcanzada.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de convocatorias.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Publicación en el DOCM del nombramiento como personal estatutario fijo de quienes hayan superado el correspondiente proceso selectivo en el plazo máximo de 2 meses desde la finalización del procedimiento de oferta de plazas y adjudicación de destinos.</p>	<p>Porcentaje de procesos selectivos en los que se ha publicado en el DOCM el nombramiento como personal estatutario fijo a quienes han superado el proceso selectivo en el plazo máximo de 2 meses desde la finalización del procedimiento de oferta de plazas y adjudicación de destinos.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante un registro de convocatorias.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Atención y contestación de las consultas recibidas por correo electrónico sobre procesos selectivos en el plazo máximo de 2 días hábiles.</p>	<p>Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante Registro de Consultas.</p>	<p>Anual</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
II.- SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORAL MEDIANTE BOLSA DE TRABAJO ÚNICA DEL SESCOAM					
2. Selección de Personal Temporal mediante bolsa de trabajo Única a través del programa Selecta.	Gestión integral del procedimiento de selección de personal temporal a través de la aplicación informática SELECTA (presentación de nuevas solicitudes de inscripción y de actualización de méritos, reclamaciones, recursos, exclusiones temporales, suspensiones).	<p>Porcentaje de solicitudes presentadas por convocatoria a través de SELECTA.</p> <p>Porcentaje de reclamaciones y recursos potestativos de reposición interpuestos a través de SELECTA.</p> <p>Porcentaje de solicitudes de exclusión temporal tramitadas a través de SELECTA.</p> <p>Porcentaje de solicitudes de suspensión tramitadas a través de la aplicación SELECTA.</p>	100%	Mediante Registro	Anual
	Formación y, en su caso, autorización de contratación del personal dedicado a la realización de tareas de baremación, mediante la impartición de acciones formativas y la elaboración manuales de baremación actualizados que garanticen que estos profesionales tengan un adecuado conocimiento del Pacto de Selección de Personal Temporal.	Porcentaje de profesionales formados.	100%	Mediante Registro	Anual
	Proporcionar información relevante y actualizada sobre el procedimiento de bolsa de trabajo, facilitando la consulta permanente, tanto en la aplicación SELECTA como en la web del SESCOAM, de diversos documentos como manuales de gestión actualizados, texto consolidado del Pacto para la Selección del Personal Temporal, preguntas de interés y otros documentos de consulta.	Nº de documentos informativos y manuales de gestión puestos a disposición en la página Web y en la aplicación SELECTA.	100%	Mediante Registro	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	Atención y contestación de las consultas recibidas por correo electrónico sobre el procedimiento de bolsa de trabajo en el plazo máximo de 5 días hábiles.	Porcentaje de consultas contestadas en el plazo establecido.	100%	Registro de Consultas	Anual
III.- PROCEDIMIENTOS DE PROVISIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO					
3.1. Movilidad voluntaria: Concurso de traslado de personal estatutario.	Elaboración y publicación en el DOCM, en la web del Sescam y en tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM, de las convocatorias, relaciones provisionales y definitivas de personas admitidas y excluidas, así como de las correspondientes adjudicaciones de plazas.	Porcentaje de convocatorias de concursos de traslados, relaciones provisionales y definitivas de personas admitidas y excluidas y adjudicación de plazas en el DOCM, web del Sescam y tablón de anuncios de la sede electrónica de la JCCM.	100%	Cálculo a través de un registro de convocatorias	Anual
	Cumplimentación, presentación y registro electrónico de las solicitudes de participación en procesos de provisión.	Porcentaje de procesos de provisión por el sistema de concurso general de traslados en los que es posible la cumplimentación, presentación y registro electrónico de las solicitudes de participación.	100%	Cálculo a través de un registro de convocatorias	Anual
	Publicación de las relaciones provisionales de personas admitidas y excluidas en un plazo máximo de 3 meses, a contar desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes en procesos con menos de 1000 solicitudes de participación.	Porcentaje de publicaciones de relaciones provisionales de personas admitidas y excluidas publicadas en el plazo de 3 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes en procesos con menos de 1000 solicitudes de participación.	100%	Cálculo a través de un registro de convocatorias	Anual
	Envío, vía correo electrónico, a las personas participantes en el concurso de traslados, de relación de méritos por servicios prestados que, conforme a las bases, vayan a ser objeto de baremación en un plazo de 6 meses, en procesos de provisión con menos de 1000 solicitudes de participación.	Porcentaje de envíos, vía correo electrónico, a las personas participantes en el concurso de traslados, de relación de méritos por servicios prestados que, conforme a las bases, vayan a ser objeto de baremación en un plazo de 6 meses, en procesos de provisión con menos de 3000 solicitudes de participación.	100%	Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	Publicación de las relaciones definitivas de personas participantes admitidas y excluidas en un plazo máximo de 4 meses, a contar desde la finalización del plazo de subsanación de solicitudes, en procesos de provisión con menos de 1.000 solicitudes de participación.	Porcentaje de relaciones definitivas de personas participantes admitidas y excluidas publicadas en el plazo de 4 meses, a contar desde la finalización del plazo de subsanación, en procesos de provisión con menos de 1.000 solicitudes de participación.	100%	Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	Control y análisis del estado de provisión de Jefaturas de carácter asistencial del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. Emisión trimestral de informe general de provisión.	Informe general trimestral realizado.	SI	Mediante un registro de informes.	Trimestral
3.2. Coordinación, control y supervisión de los procesos de provisión de jefaturas asistenciales.	Revisión y, en su caso, actualización periódica de los modelos normalizados y revisión de documentos asociados a las convocatorias para su conformidad por la Unidad de Calidad e Inspección General de Servicios.	Porcentaje de documentos revisados y, en su caso, actualizados.	100%	Mediante registro del número de informes positivos emitidos por la IGS y la Unidad de Calidad del Sescam.	Trimestral
	Comunicación a Inspección General de Servicios, Unidad de Calidad y Portal Web del Sescam de la fechas de publicación de las convocatorias, de los listados provisionales y definitivos de personas admitidas y excluidas y listado provisional de aprobados.	Porcentaje de comunicaciones realizadas	100%	Mediante registro de comunicaciones realizadas.	Trimestral

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
<p>3.3. Concurso permanente para la provisión de puestos de trabajo de las Escalas Superior (Especialidad Medicina) y Técnica de Sanitarios Locales.</p>	<p>Resolver las adjudicaciones del concurso permanente de traslados del personal sanitario local, escalas superior y técnica, con fecha límite del 30 de marzo del año siguiente al que se genera la vacante, e independientemente de la fecha concreta en que ésta se produce.</p>	<p>Porcentaje de expedientes de adjudicación resueltos en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante Registro de adjudicaciones.</p>	<p>Anual</p>
<p>IV. PLANTILLAS ORGÁNICAS</p>					
<p>4.1. Ordenación y gestión de las plantillas orgánicas del Sescam.</p>	<p>Resolver las nuevas acciones y modificaciones de plantillas orgánicas, teniendo en cuenta las necesidades asistenciales y las disponibilidades presupuestarias, en el plazo máximo de 4 días desde que se recaben en la Dirección General de Recursos Humanos los informes preceptivos.</p>	<p>Porcentaje de solicitudes resueltas en el plazo máximo establecido sobre el total de solicitudes registradas.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante Registro</p>	<p>Trimestral</p>
	<p>Publicar en la Web del Sescam, con carácter cuatrimestral, las plantillas orgánicas de las Gerencias y sus modificaciones.</p>	<p>Porcentaje de plantillas orgánicas de las Gerencias publicadas de manera actualizada en la Web del Sescam.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante Registro</p>	<p>Cuatrimestral</p>
<p>4.2 Tramitación y en su caso, autorización, de las solicitudes de nombramientos de personal estatutario temporal de las distintas</p>	<p>Recabar, cuando proceda, el informe de autorización de la D.G competente en materia de Presupuestos y demás informes necesarios en el plazo máximo de 10 días desde la fecha de recepción de la solicitud.</p>	<p>Porcentaje de informes recabados en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante Registro</p>	<p>Trimestral</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
Gerencias del Servicio de Salud.	Comunicar la autorización o no autorización de las coberturas en el plazo máximo de 2 días desde la recepción del Informe preceptivo de la D.G. de Presupuestos.	Porcentaje de notificaciones efectuadas en plazo sobre el total.	100%	Mediante Registro	Trimestral
V. FORMACIÓN					
5.1. Formación Sanitaria Especializada.	Formación transversal a residentes en modalidad on-line:	Porcentaje de residentes que han realizado el 100% de los cursos de formación transversal on-line al finalizar su residencia.	80%	Mediante encuesta a los residentes que finalizan su formación.	Anual
	La formación complementaria llegará a todos los residentes de la región con niveles de calidad altos.	Porcentaje de cursos realizados con una valoración global del curso superior a 7 (en escala de 0 a 10 puntos).	100%	Encuesta de satisfacción con escala numérica del 0 al 10 valorando la calidad del curso.	Después de cada curso
	Formar, en modalidad on-line, a todos los profesionales que deseen ser tutores de residentes con la mejor calidad docente disponible.	Porcentaje de tutores que comienzan y finalizan el curso de formación específica. (Número de tutores que han finalizado la formación/nº tutores inscritos en el curso*100).	100%	Evaluación final del curso.	Después de cada curso
		Valoración global del curso superior a 7 (en escala de 0 a 10 puntos)	100%	Encuesta de satisfacción con escala numérica del 0 al 10 valorando la calidad del curso.	Después de cada curso

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	<p>Gestión de las rotaciones externas de los residentes a nivel nacional e internacional, tramitando todas las solicitudes de rotación con la máxima celeridad.</p>	<p>Porcentaje de rotaciones tramitadas antes del inicio previsto de la rotación.</p>	<p>100%</p>	<p>Registro específico de rotaciones FSE.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Aprobación y publicación en la WEB del Sescam del Plan de Formación continuada (PFC) en el último trimestre del ejercicio anterior al que se refiera dicho Plan.</p>	<p>Aprobación y publicación del documento, PFC en plazo.</p>	<p>SI</p>	<p>SI/NO</p>	<p>Anual</p>
<p>5.2. Formación Continuada (F.C.)</p>	<p>Mejora continua del PFC: Actualización semestral de las acciones formativas para mejorar su calidad, alinear la FC con los objetivos estratégicos de la organización y adaptarlas a las nuevas necesidades, demandas de las personas usuarias y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidas al finalizar cada acción formativa.</p>	<p>Porcentaje de acciones formativas realizadas con informes de evaluación sobre el total.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro</p>	<p>Semestral</p>
	<p>Difundir y mantener actualizado, de forma permanente, el Catálogo de Acciones Formativas y la Agenda de Formación Continuada (AFC), garantizando que los profesionales dispongan de información actualizada sobre la oferta formativa clasificada por Áreas y Subáreas de conocimiento.</p>	<p>Nº de reuniones con responsables de formación de las Gerencias, responsables de servicios o unidades y otros agentes para la detección de las necesidades formativas.</p>	<p>>=2</p>	<p>Mediante registro o actas de reuniones</p>	<p>Semestral</p>
		<p>Mantenimiento actualizado de la AFC en la Web.</p>	<p>SI</p>	<p>Mediante registro</p>	<p>Semestral</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	Elaborar y publicar las acciones formativas en SOFOS, con una antelación mínima de al menos 30 días a la fecha de su inicio.	Porcentaje de acciones formativas publicadas con la antelación mínima de 30 días en SOFOS sobre el total.	100%	Registro de acciones formativas, a través de SOFOS	Anual
	Solicitar y obtener la acreditación de la Comisión de Formación Continuada del ICS para las acciones formativas susceptibles de acreditación.	Porcentaje de acreditación de acciones formativas susceptibles de acreditación.	90%	Registro a través de SOFOS	Anual
	Objetivo "papel cero" en la gestión de la formación continuada mediante la aplicación informática SOFOS que permita realizar una gestión integral, 100% digital y unificada de los Planes Anuales de Formación: Tramitación electrónica de solicitudes de matriculación, notificación, por correo electrónico, a la persona seleccionada al menos 15 días antes de empezar la acción formativa, cuando su selección no se deba a la renuncia de otro aspirante, indicando la fecha exacta, la hora y el modo de impartición, y en su caso, el lugar, por el que se va a impartir la acción.	Nº de días completos en que por incidencia producida se impide el uso normal de la aplicación informática SOFOS. Nº de solicitudes realizadas a través de Sofos Porcentaje de notificaciones en plazo sobre el total de personas seleccionadas en primera instancia.	<=5 100% 100%	-Registro de número de incidencias. -Registro a través de Sofos.	Anual
	Evaluar la satisfacción del cien por ciento de las acciones formativas realizadas mediante cuestionarios estandarizados.	Porcentaje de acciones formativas evaluadas mediante encuestas de satisfacción.	100%	Mediante registro	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	Alcanzar en la valoración global de la acción formativa una puntuación mínima de un 4 sobre 5.	Porcentaje de cursos con una valoración global igual o superior a 4.	100%	Mediante registro	Anual
	Contar con un profesor cualificado, de alta capacidad didáctica y conocimientos actualizados de las materias impartidas, ratificado con una puntuación media de al menos un 4 sobre 5 en el cuestionario de satisfacción realizado por el alumno al finalizar el curso.	Porcentaje de cursos con una valoración del profesorado igual o superior a 4.	100%	Mediante registro	Anual
	Incluir las certificaciones de asistencia o de aprovechamiento en la aplicación informática SOFOS, en el plazo de dos meses desde la finalización de la acción formativa.	Porcentaje de certificaciones incluidas en SOFOS en el plazo establecido.	100%	Registro a través de SOFOS.	Anual
	Posibilidad de descargar, en formato pdf, desde el programa SOFOS, los certificados de asistencia y/o aprovechamiento de los cursos realizados y/o impartidos.	Nº de certificados puestos a disposición de los profesionales para su descarga desde SOFOS.	100%	Registro a través de SOFOS.	Anual
	Consulta permanente del pasaporte formativo y del historial docente de los profesionales, mediante una herramienta electrónica disponible a tiempo completo, que permita obtener automáticamente información sobre las acciones formativas realizadas y/o impartidas.	Nº de días completos en que por incidencia producida se impide el uso normal de la aplicación informática.	<=5	Registro de número de incidencias.	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
VI SALUD LABORAL					
6. Planificación, diseño, aplicación y coordinación de los programas de actuación preventiva, promoción de la salud laboral, análisis de los accidentes de trabajo y elaboración de estudios y asesoramiento en materia de salud laboral.	Vigilancia de la salud de los trabajadores y trabajadoras en relación con los riesgos derivados del trabajo, realizando el correspondiente examen de salud: al inicio de la actividad, de forma periódica, por adecuación de puesto y tras baja prolongada.	Valores absolutos de exámenes de salud/año.	100%	Listado actividad realizada.	En función de protocolos Vigilancia Sanitaria Específicos.
	Realizar evaluaciones de riesgo laborales y mantenerlas actualizadas.	Valores absolutos de evaluaciones realizadas/actualizadas/año.	100%	Listado actividad realizada.	Actualización según normativa
	Realización y publicación anual en la Web del Sescam de la Memoria del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.	Presentación Documento.	SI		Anual
	Realización de la planificación preventiva del servicio de prevención.	Presentación Documento.	SI		Anual
	Análisis de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	Presentación Índices estadísticos.	SI	Análisis estadístico.	Anual
	Registro anual de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.	Nº de accidentes, enfermedades profesionales y enfermedades relacionadas con el trabajo analizados y registrados anualmente.	100%	Mediante registro.	Anual
	Participación en Comités de Seguridad y Salud, Comisiones de compras, limpieza, Comité de autoprotección/plan de emergencia, campañas de salud pública y otros comités.	Valores absolutos de actividades realizadas/año.	100%	Listado actividad realizada.	Anual

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	<p>Coordinación de las actividades tipificadas como empresariales garantizando que las empresas adjudicatarias que prestan servicios en el Sescam cumplen con la normativa de prevención de riesgos laborales.</p>	<p>Valores absolutos de actividades realizadas/año.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Continua</p>
	<p>Ejecución anual de las acciones formativas e informativas planificadas en materia de prevención de riesgos laborales.</p>	<p>Porcentaje de trabajadores que recibieron la información de los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo en el año. Nº de cursos impartidos en el año. Porcentaje de trabajadores formados en el año en prevención de riesgos laborales.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Desarrollo y ejecución del procedimiento de prevención, detección y actuación frente a las situaciones de conflicto entre trabajadores del Sescam (Plan Perseo).</p>	<p>Nº total de conflictos registrados al año. Nº de conflictos según tipo (verbal, físico y patrimonial) al año.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Asistencia a todas las reuniones del Observatorio de la violencia y coordinación con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado.</p>	<p>Nº de reuniones/año.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
VII. RELACIONES LABORALES. INTERLOCUCIÓN SINDICAL. MESA SECTORIAL DE NEGOCIACION EN EL ÁMBITO DE LAS INSTITUCIONES SANITARIAS					
7.1. Relaciones laborales. Interlocución sindical.	<p>Someter a la Mesa Sectorial de Instituciones Sanitarias del SESCAM la negociación/consultas de aquellas cuestiones de su competencia y, potestativamente, aquellas otras que no siéndolo, se consideren convenientes en atención al principio de oportunidad, convocando para ello a la Mesa Sectorial con una antelación mínima de una semana antes de su celebración.</p>	<p>Porcentaje de convocatorias realizadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Iniciar los actos de ejecución derivados de los acuerdos adoptados en el seno de la Mesa Sectorial en un plazo de 2 días hábiles a contar desde el siguiente a su celebración.</p>	<p>Porcentaje de actos de ejecución realizadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro</p>	<p>Anual</p>
	<p>Facilitar el soporte personal y material para el correcto desarrollo de los procesos electorales a órganos de representación unitaria en el ámbito del SESCAM en los plazos establecidos en el calendario electoral aprobado por las organizaciones convocantes.</p>	<p>Porcentaje de actos de soporte realizados en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
	<p>Control y mantenimiento del registro de miembros de órganos de representación unitaria y sección sindicales.</p> <p>Gestión y control del crédito horario sindical: Iniciar trámite de las solicitudes de distribución de crédito horario sindical en el plazo de 2 días hábiles tras su recepción.</p> <p>Emitir la resolución de concesión-denegación en el plazo de 2 días hábiles tras la recepción de los informes preceptivos.</p>	<p>Porcentaje de resoluciones realizadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Elaborar propuesta de servicios mínimos en supuestos de convocatoria de huelga susceptibles de afectar al servicio público de prestación de atención sanitaria en el plazo de 4 días hábiles tras la recepción de la convocatoria de huelga por parte del empresario.</p>	<p>Porcentaje de propuestas realizadas en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>
<p>7.2. Relaciones laborales. Integraciones: Gestión de los procesos de integración en el Régimen jurídico estatutario realizando los informes previos, instrucción, propuestas de</p>	<p>Las propuestas de resolución se evacuarán, como máximo, en 10 días antes del fin del plazo previsto para su resolución en la norma que lo regule.</p>	<p>Porcentaje de propuestas de resolución en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>

Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de Cálculo	Periodicidad
<p>resolución y gestión posterior de expedientes de integración.</p>	<p>En supuestos especiales de integración en el régimen jurídico estatutario del personal sanitario local de la JCCM la propuesta de resolución se cursará en el plazo máximo de 4 días hábiles tras su recepción.</p>	<p>Porcentaje de propuestas de resolución en plazo.</p>	<p>100%</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>
<p>VIII.- OTROS SERVICIOS QUE SE PRESTAN</p>					
<p>8.1.Gestión, actualización y mantenimiento del "E-portal del profesional".</p>	<p>Actualización permanente y puesta a disposición de los profesionales del "E-portal del profesional" como punto de acceso on-line donde los profesionales pueden consultar de forma segura, con usuario y contraseña, información relativa a su expediente administrativo, nóminas, pasaporte formativo, historial docente, planificación de jornada, datos de IRPF y otros datos de interés.</p>	<p>Mantenimiento actualizado y a disposición de los profesionales del "E-Portal del profesional" de manera permanente.</p>	<p>SI</p>	<p>Mediante Registro.</p>	<p>Anual</p>
<p>8.2. Información General y atención a los profesionales y a la ciudadanía a través del apartado "Profesionales" de la Web del Sescam.</p>	<p>Mantener actualizado de forma permanente el apartado "profesionales" de la Web del Sescam como espacio donde los ciudadanos y los profesionales pueden obtener información relevante y actualizada sobre los diferentes procedimientos vigentes en materia de recursos humanos (oposiciones, bolsa de empleo temporal, concursos, formación, plantillas orgánicas, etc.).</p>	<p>Mantenimiento actualizado del apartado "profesionales" de la Web del Sescam de manera permanente.</p>	<p>SI</p>	<p>Mediante registro.</p>	<p>Anual</p>