

CARTA DE SERVICIOS

Dirección General de
Recursos Humanos
y Transformación
del **SESCAM**



Castilla-La Mancha

Consejería de Sanidad

2

OBJETIVOS Y FINES.

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

- **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 y Transformación tiene atribuidas las funciones y competencias establecidas en el Decreto Decreto 106/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y funciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y en la Resolución de 20/11/2023 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.



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 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 adscribe 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 106/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y funciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha. (DOC.M. nº 144 de 28 de julio de 2023).
- ▶ Decretos por los que se aprueban las correspondientes ofertas de empleo público.
- ▶ Las Bases de las respectivas convocatorias.



4 DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

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

5 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. Complimentación 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.

6

COMPROMISOS DE CALIDAD.

PRIMERO.

Procesos selectivos del 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 calificadores, 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 calificadores 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 del 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 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.

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 SESCOAM 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. Complimentación, 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 y Transformación 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 DG 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 (FC).

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.

SEXO.

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.).



7 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 a la misma; también se puede consultar en la [web del Sescam](#) y en la [web de Castilla-La Mancha](#) donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo

8 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. <https://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 y Transformación
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:** dgrrhh@sescam.jccm.es

CARTA DE SERVICIOS

Dirección General de Recursos Humanos y Transformación del
SESCAM

- **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 925 274 252 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.



9

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.



10

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

Mediante Resolución de la Dirección-Gerencia del Sescam publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el 28 de junio de 2024, se prorroga la vigencia de esta Carta, por un periodo de un año desde el día siguiente al de dicha publicación o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de la Carta.

11

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.**
- **Por teléfono, correo postal, correo electrónico o a través de Internet:**
 - **Teléfonos:** 925 274 100 (Horario de 9 a 14 horas).
 - **Correo electrónico:** dgrrh@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 900 25 25 25, el 012 si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, y el 925 274 552 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.

PLANO DE SITUACIÓN.



**Dirección General de Recursos Humanos y
Transformación del SESCAM**
Consejería de Sanidad

