

III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

Resolución de 06/04/2011, de la Dirección Gerencia, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Área de Selección y Provisión de Recursos Humanos del Sescam. [2011/6093]

Los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas tienden a adoptar un modelo de gestión de la calidad total, de forma que todas las actividades de la organización estén orientadas a obtener mejores resultados y a alcanzar un nivel de excelencia en la prestación de los servicios.

Los Planes de Calidad del Sescam han estado centrados tradicionalmente en la actividad desarrollada por los profesionales sanitarios. El nuevo Plan de Calidad de 2008 trata de ir incorporando progresivamente a todo el personal de la organización.

Por ello, se continúa ampliando el ámbito de algunos de los objetivos para incluir a los servicios y áreas no asistenciales del Sescam, como son los Servicios Centrales, dentro de los que se encuentra el Área de Selección y Provisión de puestos de trabajo de personal estatutario de la Dirección General con competencias en materia de Recursos Humanos.

De este modo, en cumplimiento de dichos objetivos, y teniendo en cuenta el alto número de personas usuarias de los servicios gestionados por ésta unidad, ya sea a través de su participación en procesos selectivos, mediante su inscripción en la Bolsa Única del Sescam o a través de su participación en los concursos de traslados de personal, se requiere un instrumento mediante el cual el Área de Selección y Provisión del Sescam pueda dar a conocer dichos servicios, acompañado de unos compromisos ponderables que denoten la prestación de los mismos en un alto grado de calidad.

Dicho lo anterior, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 140/2008, de estructura orgánica y funciones de los Servicios Centrales y Periféricos del Sescam, 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

Aprobar la Carta de Servicios del Área de Selección y Provisión de Recursos Humanos del Sescam.

Toledo, 6 de abril de 2011

El Director Gerente
RAMÓN GALVEZ ZALOÑA

I. Datos Identificativos. ¿Quiénes somos?

El Área de Selección y Provisión de la Dirección General competente en materia de Recursos Humanos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), es la unidad encargada de la ejecución de las competencias en materia de Selección y Provisión de puestos de trabajo de personal estatutario del Sescam.

II. Objetivos y fines.

El Área de Selección y Provisión se encarga del desarrollo y ejecución de las funciones que la Dirección General competente en materia de Recursos Humanos del Sescam tiene asignadas en materia de ingreso y movilidad, promoción y provisión de puestos de trabajo del personal estatutario, gestionando, de una parte, la convocatoria, tramitación y resolución de procesos selectivos, velando en todo momento por el cumplimiento de los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad, así como el de publicidad en el acceso a la condición de personal estatutario.

De otra parte, y en coordinación con las distintas Gerencias que componen el Sescam, nos encargamos de la gestión de la selección de personal temporal a través de la Bolsa de Trabajo Única así como de la provisión de puestos de trabajo mediante la convocatoria, gestión y resolución de los Concursos de Traslados de personal estatutario fijo.

Dado que dicha actividad tiene como principales beneficiarios de una parte a los ciudadanos y ciudadanas en general, y de otra al personal que trabaja en el Sescam, queremos dar a conocer los servicios que se prestan procurando el desarrollo de los mismos en el más alto grado de calidad y servicio a la ciudadanía y a las personas que integran nuestro Servicio de Salud.

III. Marco legal.

- a) Ley 12/2001, de 29 de noviembre, de Acceso de las personas con discapacidad a la Función Pública de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (D.O.C.M. nº 129, de 14 de diciembre de 2001).
- b) 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).
- c) Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público. (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007).
- d) 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).
- e) 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 (D.O.C.M. nº 217, de 6 de noviembre de 2009).
- f) Decretos por los que se aprueban las correspondientes ofertas de empleo público.
- g) Resolución 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.
- h) Resolución por la que se acuerda el depósito y se dispone la publicación del Pacto sobre Promoción Interna Temporal del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.
- i) Resolución por la que se acuerda el depósito y se dispone la publicación del Pacto sobre movilidad interna voluntaria en el ámbito de Atención Especializada del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.
- j) 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.

Convocatorias

- a) Elaboración y publicación de las convocatorias de los procesos selectivos para personal estatutario, derivados de la oferta de empleo público anual.
- b) Cumplimentación electrónica de las solicitudes de participación.
- c) Elaboración, distribución y procesamiento de las solicitudes de participación en los procesos selectivos y publicación de las relaciones provisionales y definitivas de aspirantes admitidos y excluidos.

Ejecución del proceso

- a) Organización material, en coordinación con los Tribunales Calificadores, de la realización de las pruebas selectivas.
- b) 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 su difusión a través de las Oficinas de Información y Registro (OIR) y en los siguientes teléfonos: el 012, si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, y el 902267090 o el teléfono gratuito 900252525, si llama desde cualquier punto del territorio nacional.
- c) Publicación de las relaciones de personas que, no habiendo superado la fase de oposición, han aprobado al menos una prueba.
- d) Gestión y resolución de la fase de oposición mediante la realización de las pruebas selectivas.
- e) Gestión y comprobación del autobaremo de méritos de quienes han participado.
- f) Adjudicación de plazas a las personas aprobadas.
- g) Nombramiento como personal estatutario a las personas que han superado el proceso selectivo.

2. Selección de personal temporal mediante bolsa de trabajo.

- a) Coordinación de la baremación de los méritos aportados por las personas que integran la Bolsa Única del Sescam y publicación de las relaciones provisionales de aspirantes admitidos y excluidos.

- b) Publicación de las relaciones definitivas de baremación de participantes admitidos.
- c) Publicación anual de los índices de participación en la Bolsa de trabajo del Sescam, desagregada por categorías, especialidades y sexos.

3. Concurso de traslados. (Para personal estatutario fijo).

- a) Elaboración y publicación de la convocatoria de concurso de traslados para el personal estatutario fijo.
- b) Procesamiento y comprobación de las solicitudes de participación y publicación de los listados provisionales de baremación de quienes participan.
- c) Comprobación y baremación de los méritos aportados por quienes participan y de sus reclamaciones y publicación de la resolución del concurso de traslados.

4. Información general y atención ciudadana.

Procesos selectivos.

- a) Información sobre las distintas categorías de personal estatutario existentes, las convocatorias públicas, los requisitos de participación y titulaciones exigidas, los derechos de examen aprobados anualmente, los temarios aprobados en la última convocatoria, sobre la cumplimentación y presentación de solicitudes, las relaciones provisionales y definitivas de las personas admitidas y excluidas, los modelos y forma de subsanación de defectos en la solicitud de participación, las puntuaciones obtenidas en las pruebas selectivas previa identificación de quienes han participado y los recursos administrativos que procedan contra los actos que se dicten.
- b) Información a través de la web del Sescam de las fechas, horas y lugares de exámenes previamente a la realización de los mismos y la localización física de los lugares concretos en los que se realizará la prueba.
- c) El cálculo de notas mediante la aplicación "Calculadora de notas" de la web del Sescam.
- d) Información estadística sobre los datos más relevantes sobre la participación en los procesos selectivos en vigor, así como información histórica de procesos selectivos finalizados.

Bolsa de trabajo única.

- a) Requisitos de participación en la Bolsa de Trabajo Única del Sescam, cumplimentación de los diversos apartados, plazos establecidos para la presentación, modelos y forma de subsanación de defectos en la solicitud de participación.

Concurso de traslados. (Para personal estatutario fijo).

- a) Información y contestación de todas aquellas consultas, peticiones, reclamaciones y sugerencias relativas al concurso de traslados presentadas por vía telefónica, correo ordinario, correo electrónico, fax y de forma presencial.

VI. Compromisos de calidad.

Primero. Procesos selectivos.

1.- Publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha (DOCM) y en la página web del Sescam, de las convocatorias, las relaciones provisionales y definitivas de admitidos y excluidos, así como los nombramientos y adjudicación de plazas obtenidas.

2.- Cumplimentación vía electrónica de las solicitudes de participación en procesos selectivos para su posterior presentación en un registro público.

3.- Publicación de las relaciones provisionales de participantes admitidos y excluidos 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 en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes.

4.- La primera prueba no se realizará antes de 3 meses, contados desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.

5.- El tiempo 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.

6.- Derecho a la realización de los exámenes, en los términos que se fijan por los Tribunales, para aquellas mujeres que no puedan acudir al llamamiento ordinario de una prueba selectiva como consecuencia de su embarazo o parto, siempre que lo soliciten.

7.- Publicación en la web del Sescam de todos los actos integrantes del proceso selectivo. Publicación de los acuerdos de los Tribunales en la web y su difusión a través de las OIR, y en los siguientes teléfonos: El 012, si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, y el 902267090 o el teléfono gratuito 900252525, si llama desde cualquier punto del territorio nacional, en el plazo de 5 días hábiles desde que se recibieron.

8.- Publicación de aspirantes que han superado la fase de oposición, así como de aquellos que han aprobado al menos una prueba, en un plazo no superior a 3 meses desde que se realizó la prueba o pruebas establecidas en las Bases de la Convocatoria.

9.- 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.

10.- Resolución de la fase de concurso de los procesos selectivos, mediante la baremación de aspirantes aprobados en la fase de oposición, en un plazo no superior a 4 meses desde la finalización del plazo para la presentación de la autobaremación en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes.

11.- Realización de un acto público para la adjudicación de las plazas ofertadas a quienes han aprobado, salvo en aquellos procesos en los que el número de aprobados en su conjunto no sea significativo, en el que procederá el sistema de petición priorizada.

12.- Realizar el nombramiento de quienes hayan superado el proceso selectivo en el plazo máximo de 2 meses desde la celebración del acto público de adjudicación de destinos o en su caso, desde la finalización del periodo de petición priorizada de destinos.

Segundo. Selección de personal temporal mediante Bolsa de Trabajo Única del Sescam

1.- Publicación de la relación provisional de baremación de participantes en un periodo no superior a 7 meses desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes.

2.- Publicación de las relaciones definitivas de baremación en un periodo no superior a 2 meses desde la publicación de las relaciones provisionales.

3.- Publicación anual en la web del Sescam de los índices de participación en la Bolsa de Trabajo desagregada por categorías, especialidades y sexos, en el plazo no superior a 2 meses desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes.

Tercero. Concursos de traslados. (Para personal estatutario fijo).

1.- Publicación a través del Diario Oficial de Castilla-La Mancha y de la web del Sescam de las Convocatorias de los Concursos de Traslados de personal estatutario fijo.

2.- Publicación de los listados provisionales de baremación en un plazo no superior a 4 meses, desde la publicación de la relación definitiva de participantes admitidos y excluidos, en categorías con menos de 500 participantes.

3.- Resolución de los concursos de traslados en categorías con menos de 500 participantes en un periodo no superior a 10 meses desde su convocatoria.

Cuarto. Información general y atención ciudadana.

1.- Contestación a las preguntas y consultas enviadas por correo ordinario o e-mail en el plazo máximo de 12 días hábiles, desde que tuvieron entrada en el Área de Selección y Provisión.

2.- Atención telefónica adecuada sobre consultas relacionadas con las materias competencia del Área de Selección y Provisión. En caso de no poder satisfacer dichas consultas, se devolverá a las personas interesadas la llamada en los 3 días hábiles siguientes, al objeto de dar respuesta a la consulta o completar la información solicitada.

3.- Publicación de las fechas y lugares de realización de los exámenes con un mínimo de 10 días naturales de antelación a la realización de los mismos.

4.- Información necesaria en los lugares de examen que permita al aspirante localizar el lugar concreto de realización de la prueba (Edificio, Pabellón, nº de Aula), con 90 minutos de antelación.

5.- Mantener actualizada en la web del Sescam una aplicación informática de cálculo de notas de una prueba selectiva de acuerdo con las Bases de la Convocatoria publicadas para cada categoría.

6.- Publicación en el plazo de 2 meses desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes de participación, de los datos más relevantes sobre la participación en los procesos selectivos en vigor desagregada por sistemas, categorías, especialidades y sexos, así como publicación en la web del Sescam de información histórica sobre procesos selectivos finalizados.

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 pueden 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: reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

Reclamaciones, iniciativas y sugerencias.

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

A través de impresos normalizados presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de la Consejería de Administraciones Públicas de 21/09/2000 (DOCM nº 102, de 20/10/2000).

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, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

Mediante fax: 925 274315

Mediante correo electrónico: seleccion.provision@sescam.jccm.es

Mediante llamada a los siguientes teléfonos: El 012, si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, y el 902267090 o el teléfono gratuito 900252525, si llama desde cualquier punto del territorio nacional, que las formalizarán en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

IX. Garantía.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, la persona titular de la Dirección General competente en materia de Recursos Humanos del Sescam, en un plazo máximo de 15 días a contar desde la recepción de su reclamación y por el medio señalado al efecto por el reclamante, le notificará las causas de dicho incumplimiento y las medidas adoptadas en consecuencia.

X. Entrada en vigor y vigencia.

La presente 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).

- Cómo llegar:

- En transporte urbano: Líneas 61, 62, 91, 92, 93 y 94.

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

Teléfonos: 925 274 100 (Horario de 9 a 14 horas)

Fax: 925 274315

Correo electrónico: seleccion.provision@sescam.jccm.es

Internet: accediendo a la página web del Sescam <http://sescam.jccm.es/> en el Área de Empleo Público/Concurso de Traslados.

- A través de los siguientes teléfonos: el 012, si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, y el 902267090 o el teléfono gratuito 900252525, si llama desde cualquier punto del territorio nacional.

- A través del "servicio de Alertas" del 900252525, para ser informado vía SMS de los procesos selectivos que se convocan. Las personas interesadas podrán inscribirse en un registro a través de dicho teléfono.

- A través de las Gerencias de Atención Primaria y Especializada, la Consejería competente en materia de Salud y Bienestar Social 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 Especializada

Área de Salud de Albacete:

- Complejo Hospitalario de Albacete. C/ Hermanos Falcó, 37. 02006 Albacete.
- Hospital de Hellín. C/ Juan Ramón Jiménez, s/n. 02400 Hellín (Albacete).
- Hospital General de Almansa. Avda. Circunvalación, s/n. 02640 Almansa (Albacete).
- Hospital General de Villarrobledo. Ctra. Provencio, Km.0,30. 02600 Villarrobledo (Albacete).

Área de Salud de Ciudad Real:

- Hospital General de Ciudad Real. Avda. Tomelloso, s/n.13005 Ciudad Real.
- Hospital Gutiérrez Ortega. Avda. de los Estudiantes, s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

Área de Salud de Puertollano:

- Gerencia de Área de Puertollano (Hospital Santa Bárbara). Ctra. Malagón, s/n. 13500 Puertollano (Ciudad Real).

Área de Salud Mancha-Centro:

- Complejo Hospitalario Mancha Centro. Avda. Constitución, 3. 13600 Alcazar de San Juan (Ciudad Real).
- Hospital Virgen de Altagracia. Avda. D. Emilio García Roldán, 2. 13200 Manzanares (Ciudad Real).
- Hospital General de Tomelloso. Vereda de Socuéllamos s/n.13700 Tomelloso (Ciudad Real).

Área de Salud de Cuenca:

- Hospital Virgen de la Luz. Hdad. Donantes de Sangre, 1. 16002 Cuenca.

Área de Salud de Guadalajara:

- Hospital General Universitario. Avda. Donantes de Sangre, s/n. 19002 Guadalajara.
- Instituto de Enfermedades Neurológicas de Castilla-La Mancha. C/ Madrid, 30. 19001 Guadalajara.

Área de Salud de Toledo:

- Complejo Hospitalario de Toledo. Avda. Barber, 30. 45004 Toledo.

- Hospital Nacional de Parapléjicos. Finca de la Peraleda, s/n.45071. Toledo.
- Gerencia de Inspección de Servicios Sanitarios y Prestaciones. Avda. Río Guadiana, 4. 45007 Toledo. (Polígono Residencial “Santa María de Benquerencia”).

Área de Salud de Talavera de la Reina:

- Hospital Nuestra Señora del Prado. Ctra. Madrid-Extremadura, Km. 14.45600 Talavera de la Reina (Toledo).

Gerencias de Atención Primaria

- Área de Salud de Albacete:
- Gerencia de Atención Primaria de Albacete. C/ Marqués de Villores, 6-8. 02001 Albacete.
- Área de Salud de Ciudad Real:
- Gerencia de Atención Primaria de Ciudad Real. Avda. Pío XII, s/n.13002 Ciudad Real.
- Área de Salud de Puertollano:
- Gerencia de Área de Puertollano (Hospital Santa Bárbara). Ctra. Malagón, s/n. 13500 Puertollano (Ciudad Real).
- Área de Salud Mancha-Centro:
- Gerencia de Atención Primaria de Alcazar de San Juan. Avda. de los Institutos, s/n (Polig. Alces) 13600 Alcazar de San Juan (Ciudad Real).
- Área de Salud de Cuenca:
- Gerencia de Atención Primaria de Cuenca. Parque San Fernando, s/n. 16004 Cuenca.
- Área de Salud de Guadalajara:
- Gerencia de Atención Primaria de Guadalajara. C/ Del ferial, 31. 19002 Guadalajara.
- Área de Salud de Toledo:
- Gerencia de Atención Primaria de Toledo. C/ Barcelona, 2. 45004. Toledo.
- Área de Salud de Talavera de la Reina:
- Gerencia de Atención Primaria de Talavera de la Reina. C/ Jose Luis Gallo, 2. 45600 Talavera de la Reina (Toledo).

Anexo. Indicadores de calidad.

Área de Compromiso	Compromisos	Indicadores Asociados	Valores Objetivos	Forma de Cálculo	Periodicidad
1. Procesos Selectivos (Convocatorias).	1.- Publicación en el DOCM y en la web del Sescam de las convocatorias, relaciones provisionales y definitivas de admitidos y excluidos, así como los nombramientos y adjudicación de plazas obtenidas.	- Porcentaje de convocatorias de procesos selectivos, relaciones provisionales y definitivas de admitidos y excluidos y nombramientos y adjudicación de plazas publicadas en Docm y web del Sescam.	100 %	-Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	2.- Cumplimentación vía electrónica de las solicitudes de participación en procesos selectivos para su posterior presentación en un registro público.	- Porcentaje de procesos selectivos en los que es posible la cumplimentación electrónica de las solicitudes de participación.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	3.- Publicación de las relaciones provisionales de aspirantes admitidos y excluidos 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 en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes.	- Porcentaje de publicaciones de relaciones provisionales de aspirantes admitidos y excluidos publicadas en el plazo de 2 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes y 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.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
1. Procesos Selectivos (Ejecución del proceso)	La primera prueba no se realizará antes de 3 meses, contados desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.	- Porcentaje de pruebas celebradas no antes de 3 meses, contados desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	El tiempo 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.	- 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.	100%	- Cálculo a través de un registro conformado con los informes de responsables de centros de examen.	Anual
	Derecho a la realización de los exámenes, en los términos que se fijen por los Tribunales, para aquellas mujeres que no puedan acudir al llamamiento ordinario de	- Porcentaje de pruebas extraordinarias realizadas a mujeres por embarazo o parto que lo hayan solicitado.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual

	una prueba selectiva como consecuencia de su embarazo o parto, siempre que lo soliciten.	- Nº de Reclamaciones/Quejas de mujeres embarazadas que hayan solicitado la realización de una prueba extraordinaria y no se le haya permitido la realización de la misma.	0	- Cálculo a través de un registro de Reclamaciones	Anual
	Publicación en la web del Sescam de todos los actos integrantes del proceso selectivo. Publicación de los acuerdos de los Tribunales en la web y su difusión a través de las OIR, y en los siguientes teléfonos: el 012 si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y el 902267090 o el teléfono gratuito 900252525 si llama desde cualquier punto del territorio nacional, en el plazo de 5 días hábiles desde que se recibieron.	- Nº de Quejas/reclamaciones interpuestas por la no publicación a través de la web de algún acto integrante de un proceso selectivo.	0	- Cálculo a través de un registro de reclamaciones.	Anual
		- Porcentaje de acuerdos de los Tribunales Calificadores publicados en la Web del Sescam y las OIR, y en los siguientes teléfonos: el 012 si llama desde alguna localidad de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y el 902267090 o el teléfono gratuito 900252525 si llama desde cualquier punto del territorio nacional, en el plazo de 5 días hábiles desde que se recibieron.	100 %	- Cálculo a través de un registro de Acuerdos de Tribunales.	Anual
	- Publicación de aspirantes que han superado la fase de oposición, así como de aquellos que han aprobado al menos una prueba, en un plazo no superior a 3 meses desde que se realizó la prueba o pruebas establecidas en las Bases de la Convocatoria.	- Porcentaje de procesos en los que se han publicado la relación de aspirantes que han superado la fase de oposición, así como de aquellos que han aprobado al menos una prueba, en un plazo no superior a 3 meses desde que se realizó la prueba o pruebas establecidas en las Bases de la Convocatoria.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	- 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.	- Porcentaje de procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes en los que la fase de oposición se ha resuelto en un plazo no superior a 12 meses desde la publicación de la convocatoria.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	Resolución de la fase de concurso de los procesos selectivos, mediante la baremación de aspirantes aprobados en la fase de oposición, en un plazo no superior a 4 meses desde la finalización del plazo para la presentación de la autobaremación en procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes	- Porcentaje de procesos selectivos con menos de 5.000 solicitudes en los que la fase de concurso se ha resuelto en un plazo no superior a 4 meses desde la finalización del plazo de presentación de la autobaremación.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	Realización de un acto público para la adjudicación de las plazas	- Porcentaje de procesos selectivos en los que se ha	100 %	- Cálculo a través de un registro de	Anual

	ofertadas a quienes han aprobado, salvo en aquellos procesos en los que el número de aprobados en su conjunto no sea significativo, en el que procederá el sistema de petición priorizada.	realizado un Acto Público de Adjudicación de destinos.		convocatorias.	
	Realizar el nombramiento de quienes hayan superado un proceso selectivo en el plazo máximo de 2 meses desde la celebración del acto público de adjudicación de destinos o en su caso, desde la finalización del periodo de petición priorizada de destinos.	- Porcentaje de procesos selectivos en los que se ha nombrado como personal estatutario a quienes han superado el proceso selectivo en el plazo máximo de 2 meses desde la celebración del acto público de adjudicación de destinos o en su caso, desde la finalización del periodo de petición priorizada de destinos.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
2. Selección de personal temporal mediante Bolsa de Trabajo Única del Sescam.	Publicación de la relación provisional de baremación de participantes admitidos en un periodo no superior a 7 meses, desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes.	- Porcentaje de convocatorias de actualización de méritos en los que se publica la relación provisional de participantes baremados en un plazo no superior a 7 meses desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	Publicación de las relaciones definitivas de baremación en un periodo no superior a 2 meses desde la publicación de las relaciones provisionales.	- Porcentaje de Convocatorias de actualización de méritos en los que se ha publicado la relación definitiva de participantes baremados en un plazo no superior a 2 meses desde la publicación de la relación provisional.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	Publicación anual en la web del SESCAM de los índices de participación en la Bolsa de Trabajo Única desagregada por categorías, especialidades y sexos en el plazo no superior a 2 meses desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes.	- Porcentaje de convocatorias en las que se ha publicado los índices de participación en la Bolsa de trabajo en el plazo no superior a 2 meses desde la finalización del periodo de presentación de solicitudes.	100%	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
3. Concurso de Traslados	Publicación a través del Diario Oficial de Castilla-La Mancha y de la web del Sescam de las Convocatorias de los Concursos de Traslados de personal estatutario fijo.	- Porcentaje de convocatorias de Concursos de Traslados del personal estatutario publicadas en el Doqm y en la web del Sescam.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	Publicación de los listados provisionales de baremación en un plazo no superior a 4 meses, desde la publicación de la relación definitiva de participantes admitidos y excluidos, en categorías con menos de 500 participantes.	- Porcentaje de concursos de traslados de categorías de menos de 500 participantes en los que se publica la relación provisional de baremación en un plazo no superior a 4 meses desde la publicación de la relación definitiva de participantes admitidos y excluidos.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual

	Resolución de los concursos de traslados en categorías con menos de 500 participantes en un periodo no superior a 10 meses desde su convocatoria.	- Porcentaje de concurso de traslados de categorías de menos de 500 participantes resueltos en un plazo no superior a 10 meses.	100 %	- Calculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
4. Información General y Atención Ciudadana.	Contestación a las preguntas y consultas enviadas por correo ordinario o e-mail en el plazo máximo de 12 días hábiles, desde que tuvieron entrada en el Área de Selección y Provisión.	- Nº de quejas/reclamaciones interpuestas por la no contestación de la pregunta o consulta enviada en el plazo máximo de 12 días hábiles.	0	- Calculo a través de un registro de reclamaciones.	Semestral
	Atención telefónica adecuada sobre consultas relacionadas con las materias competencia del Área de Selección y Provisión. En caso de no poder satisfacer dichas consultas, se devolverá a las personas interesadas la llamada en los 3 días hábiles siguientes, al objeto de dar respuesta a la consulta o completar la información solicitada	- Nº de quejas/reclamaciones interpuestas por la no atención telefónica o no devolución de la llamada para la resolución de la consulta planteada.	0	- Calculo a través de un registro de reclamaciones.	Semestral
	Publicación de las fechas y lugares de realización de los exámenes con un mínimo de 10 días naturales de antelación a la realización de los mismos.	- Porcentaje de fechas y lugares de exámenes publicados con un mínimo de 10 días naturales de antelación a la realización de los mismos.	100 %	- Cálculo a través de un registro de convocatorias.	Anual
	Información necesaria en los lugares de examen que permita al aspirante localizar el lugar concreto de realización de la prueba (Edificio, Pabellón, nº de Aula), con 90 minutos de antelación.	- Porcentaje de pruebas selectivas en las que se permite localizar el lugar concreto de realización de las pruebas con 90 minutos de antelación.	100 %	- Cálculo a través de un registro conformado con los informes de responsables de centros de examen.	Anual
	Mantener actualizada en la web del Sescam una aplicación informática de cálculo de notas de una prueba selectiva de acuerdo con las Bases de la Convocatoria publicadas para cada categoría.	- Número de quejas / reclamaciones presentadas por quienes participaron en una prueba determinada sobre la inexistencia de dicha herramienta.	0	- Calculo a través de un registro de reclamaciones.	Anual