



Castilla-La Mancha

[acogida]

Manual de acogida

para el personal de nueva
incorporación a la

**Junta de Comunidades de
Castilla-La Mancha**

**CONSEJERÍA DE HACIENDA Y
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**
Dirección General de la Función Pública
Escuela de Administración Regional

**Manual de acogida para el personal de nueva incorporación a la
Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.**

Edita: Escuela de Administración Regional de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Diseño y Maquetación: Imprenta de la JCCM.

Junio 2020.

Manual de [acogida]

para el personal de nueva
incorporación a la

**Junta de Comunidades de
Castilla-La Mancha**



Castilla-La Mancha



Escuela de
Administración
Regional

ÍNDICE

[1. LA ORGANIZACIÓN.	7
1.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.	7
1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.	11
1.3. COMUNICACIONES INTERNAS.	12
[2. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PÚBLICA.	13
2.1. LA ÉTICA PÚBLICA.	13
2.2. VALORES INSTRUMENTALES.	14
2.3. NORMA BÁSICA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.	15
2.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS.	15
[3. DEBERES Y DERECHOS.	16
3.1. DEBERES:	16
3.2. DERECHOS:	17
[4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE.	22
4.1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD.	22
4.2. LA INFORMACIÓN: ACCESIBLE Y CLARA.	22
4.3. SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.	26
4.4. CARTA DE SERVICIOS.	26
4.5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.	27
4.6. PREMIAR LA CALIDAD EN NUESTRO TRABAJO.	27
[5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.	28
5.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	28
5.2. PROTECCIÓN DE DATOS.	30
[6. POLÍTICAS DE IGUALDAD.	31
6.1. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO.	31
6.2. LA IGUALDAD DE LAS EMPLEADAS Y EMPLEADOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA LA MANCHA.	34

Bienvenida



Castilla-La Mancha

Presentación

Queremos daros la bienvenida a vuestra organización y digo vuestra por dos razones, formáis parte de ella y esto lo habéis conseguido con vuestro trabajo, acreditando mérito y capacidad.

Esta administración es responsable de la gestión de la mayor parte de los servicios públicos que afectan directamente a la ciudadanía de Castilla-La Mancha. Ante esta responsabilidad, nuestro objetivo prioritario debe ser proporcionar el mejor servicio, asumiendo un compromiso activo con la calidad de los servicios que prestamos y respondiendo eficazmente a las nuevas demandas de la sociedad castellanomanchega, de tal forma que todas las personas tengan el mismo nivel de servicios, con independencia de su lugar de residencia.

Además, es importante recordar que la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha, apuesta por una administración con un mayor nivel de responsabilidad para con la ciudadanía. La cultura organizativa de la administración a la que te incorporas debe velar por proporcionar una mayor información sobre las distintas actuaciones que se realizan desde los poderes públicos, para que la ciudadanía pueda conocer de forma fácil y accesible qué, quiénes, cómo, cuándo y cuánto invierten los responsables en las diversas políticas que se desarrollan. En este contexto, la transparencia se ha convertido en un indicador de calidad de esta administración que permite verificar que, quienes desde una vocación de servicio público asumen tareas de gestión en cualquiera de las entidades y organismos que componen el sector público, las ejercen siempre en beneficio del interés general y no de los suyos particulares o de singulares grupos de interés de la sociedad.

En el Plan Estratégico de la administración electrónica, Castilla La Mancha apuesta por una administración “más digital”, “más abierta” y “más fácil”. Y es el firme compromiso de su personal por una administración moderna e innovadora lo que permitirá tener una administración más cercana a los ciudadanos que sea la impulsora y motor del crecimiento económico regional y de cohesión social.

Para facilitar el proceso de incorporación en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha hemos elaborado este ‘Manual de Acogida’, en el que se recoge de forma esquemática información que puede resultar de interés.

**El Director General
de la Función Pública**

[1. LA ORGANIZACIÓN.

1.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Los servicios y dependencias administrativas de la Junta son:

- **Servicios centrales:** Todas las Consejerías tienen sus sedes en la capital regional, Toledo.
- **Órganos provinciales:** En cada una de las capitales de provincia existen Delegaciones Provinciales de cada Consejería y una Delegación Provincial de la Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha.
- **Centros prestadores de servicios:** Existen numerosos centros en numerosas localidades de la región: residencias y centros de día para mayores, centros de atención a la infancia, colegios públicos e institutos, etc.



En la actualidad, la Administración de Castilla-La Mancha se compone de más de 70.000 personas con diferentes relaciones de empleo:

- **Personal funcionario.**
- **Personal laboral.**
- **Personal estatutario** (ámbito de la Sanidad).
- **Personal Docente** (ámbito de la Educación).

Y se estructura en Consejerías, como los órganos de mayor rango jerárquico con competencias en una o varias áreas concretas.

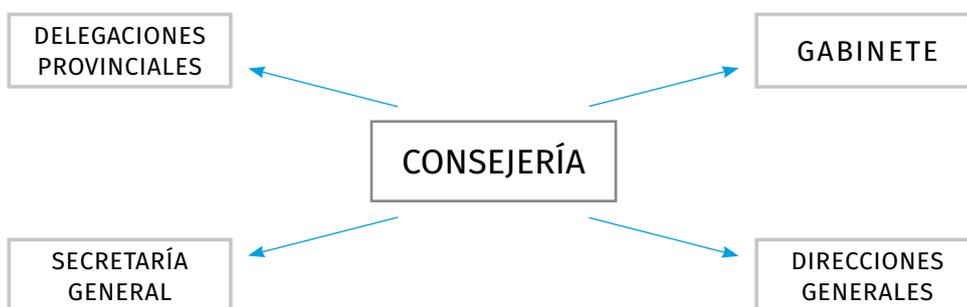
Así, tras el Decreto 56/2019, de 7 de julio, la Administración Regional se estructura de la siguiente forma:

- **Vicepresidencia.**
- **Consejería de Economía, Empresas y Empleo.**
- **Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.**
- **Consejería de Igualdad y Portavoz.**
- **Consejería de Sanidad.**
- **Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural.**
- **Consejería de Educación, Cultura y Deportes.**
- **Consejería de Fomento.**
- **Consejería de Bienestar Social.**
- **Consejería de Desarrollo Sostenible.**

Se puede profundizar en la organización en el siguiente enlace:

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/organigrama>

Cada uno de estos grandes departamentos, en los que te integras de forma directa o indirecta, se estructuran conforme al siguiente esquema:



- **Delegaciones Provinciales:** Se configuran como órganos de apoyo de los miembros del Consejo de Gobierno. Son básicamente una reproducción a menor escala de la organización de los Servicios Centrales de la Consejería (Secretaría Provincial, diversos servicios).
- **Gabinete de la Consejería:** Es un órgano de asistencia, eminentemente de asesoramiento y carece de competencia administrativa alguna.
- **Direcciones Generales:** Ejercen competencias en áreas concretas de las Consejerías (carreteras, función pública, presupuestos, etc.).
- **Secretarías Generales:** Ejercen labores de apoyo técnico jurídico y económico a los demás órganos de las Consejerías y ejercen competencias propias en materias concretas (patrimonio, diario oficial, etc.). Es importante recordar que tanto las Secretarías Generales como las Secretarías Provinciales de las Delegaciones Provinciales tienen como funciones específicas las de apoyo al resto de departamentos, tanto jurídicos como económicos y de contratación, ejerciendo además la jefatura de personal.

Finalmente, debes saber que existen también una serie de organismos que componen el denominado sector público instrumental de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Se pueden consultar en: <https://transparencia.castillalamancha.es/relacion-de-entes>

Organismos Autónomos:

- **Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).**
Adscrito a la Consejería de Sanidad.
- **Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.**
Adscrito a la Consejería de Igualdad y Portavoz.
- **Instituto Regional de Investigación y Desarrollo Agroalimentario y Forestal de Castilla-La Mancha.**
Adscrito a la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural.
- **Agencia del Agua de Castilla-La Mancha.**
Adscrito a la Consejería de Agricultura, Agua y Desarrollo Rural.

Entidades de Derecho Público:

- Ente Público Televisión Castilla-La Mancha.
Adscrito a la Vicepresidencia.
- Instituto de Promoción Exterior de Castilla-La Mancha.
Adscrito a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.
- Ente Público Infraestructuras del Agua de Castilla-La Mancha.
Adscrito a la Agencia del Agua de Castilla La Mancha.

Empresas Públicas:

- Gestión de Infraestructuras de Castilla-La Mancha (GICAMAN).
Adscrito a la Consejería de Fomento.
- Instituto de Finanzas de Castilla-La Mancha, S.A. y Sociedades dependientes.
Adscrito a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.
- Gestión Ambiental de Castilla-La Mancha, S.A. (GEACAM).
Adscrito a la Consejería de Desarrollo Sostenible.
- Sociedad para el Desarrollo Industrial de Castilla-La Mancha, S.A. (SODICAMAN).
Adscrito a la Consejería de Economía, Empresas y Empleo.
- Radio Autónoma de Castilla-La Mancha, S.A.U.
- Televisión Autónoma de Castilla-La Mancha, S.A.U.

Fundaciones Públicas:

- Fundación Parque Científico y Tecnológico de Castilla-La Mancha.
- Fundación Centro Tecnológico del Metal de Castilla-La Mancha.
- Fundación Impulsa Castilla-La Mancha.
- Fundación Sociosanitaria de Castilla-La Mancha.
- Fundación Hospital Nacional de Parapléjicos para la Investigación y la Integración.
- Fundación Patronato de la Semana de Música Religiosa de Cuenca.
- Fundación Colección Roberto Polo.
- Fundación Jurado Arbitral Laboral de Castilla-La Mancha.



Fuera de la estructura ordinaria de las consejerías está el **Consejo Consultivo de Castilla La Mancha** (<https://consejoconsultivo.castillalamancha.es/>). Es el superior órgano consultivo de la Junta de Comunidades y de las Corporaciones Locales de la Comunidad Autónoma. Ejerce sus funciones con autonomía orgánica y funcional, velando por la observancia de la Constitución, del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha y de todo el ordenamiento jurídico.

1.2. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS: Son las organizaciones mínimas básicas dentro de la Administración de la Junta.

Te encuentras en una de ellas, no obstante, no todas tienen la misma forma o entidad.

- **Negociado:** La unidad básica sería un NEGOCIADO, al frente del que se encuentra una Jefa o un Jefe de Negociado (de los subgrupos C1 o C2 generalmente).
- **Sección:** El Negociado se integra a su vez en una SECCIÓN (a su frente una Jefa/e de Sección, A1, A2 o C1).
- **Servicio:** La Sección se integra finalmente en un SERVICIO, dirigido por una Jefa/e de Servicio (A1 o A2).

Esta organización jerárquica tiende en la actualidad a un reparto más horizontal del trabajo, en el que las funciones decisorias o técnicas se atribuyen al personal técnico (A1 y A2) y las funciones de gestión y ejecución al del resto de subgrupos.

Debes conocer que la persona que ostente la jefatura de la unidad de la que dependas es tu interlocutora para los problemas laborales o profesionales, así como tu intermediaria con los Servicios de Personal y otros servicios horizontales o de apoyo.

1.3. COMUNICACIONES INTERNAS.

La Administración de la Junta está inmersa en una tendente mejora de las comunicaciones internas de la propia organización.

La implantación del correo electrónico y otros medios electrónicos en la actividad de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha contribuyen a la eficacia, eficiencia y economía que debe presidir el funcionamiento de la Administración Pública, garantizando la seguridad jurídica de las personas intervinientes en las relaciones electrónicas y la protección de la información administrativa.

- **Correo electrónico.**

Para obtener una dirección de correo debes solicitarla a los servicios de informática del organismo del que dependes.

El correo electrónico corporativo es accesible desde cualquier lugar a través de la herramienta de correo web que existe en el Portal de la Junta: <https://webmail.jccm.es/>

A través de dicha herramienta de correo pueden localizarse la totalidad de direcciones de correo del personal al servicio de la Administración de la Junta.

Todas ellas se componen de una parte que identifica al usuario (pfernández, por ejemplo) seguido de “@jccm.es”.

- **Medios tecnológicos (equipos informáticos, impresoras, fotocopiadoras y teléfonos).**

La administración proporcionará a cada persona los medios tecnológicos necesarios para el desempeño de su puesto de trabajo, siendo ésta responsable de su correcta utilización.

La mayoría de unidades y organismos se encuentran dentro de una red corporativa que permite comunicarse directamente sin necesidad de cursar una llamada “externa” lo que agiliza las llamadas y reduce los costes. El sistema básicamente consiste en marcar directamente los 5 últimos dígitos del teléfono de destino.

Sin embargo, al realizar una llamada externa deberá marcarse “0” antes del número.

- **Redes de comunicaciones.**

El acceso a las redes de comunicaciones tanto corporativas, como a Internet o a otras redes, será facilitada por la Dirección General competente en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, siempre que su uso sea necesario para el correcto desempeño de las funciones del puesto de trabajo.

Todo el personal dispone de un usuario y una contraseña, que son personales e intransferibles, con los que puede iniciar sesión y tener acceso a los sistemas de información autorizados.

- **El portafirmas en la nube.**

El servicio de portafirmas en la nube (<https://firmados.jccm.es/>) permite la firma de documentos de tipo PDF con claves y certificados custodiados centralizadamente por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, la custodia de las credenciales de firma de los usuarios es provista mediante mecanismos criptográficos y procedimentales que garantizan el control exclusivo de dichas credenciales a sus dueños.

Las gestiones para la obtención de la firma electrónica y el correspondiente certificado digital, acreditativo de la misma, deben realizarse ante una autoridad de certificación. Dicha autoridad de certificación en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha es Camerfirma.

La JCCM emite certificados de empleado público que pueden utilizarse con el portafirmas en la nube. Este certificado puede obtenerse accediendo al portal del empleado de la JCCM en el enlace: <https://portalemployado.jccm.es>

[2. CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA PÚBLICA.

2.1. LA ÉTICA PÚBLICA.

La ética pública es aquella que acoge los valores básicos de las diversas concepciones éticas y morales y los desarrolla en un sistema institucionalizado, fundado en el respeto mutuo.

Este marco de lo correcto implica para quienes trabajan en la administración el respeto de cinco principios:

1. Obligación de facilitar, en el marco de sus competencias, la participación y la deliberación en torno a los proyectos normativos y las decisiones públicas fundamentales, más aún, deben promover el libre encuentro de pareceres, con independencia de que los resultados lleven o no al consenso.
2. Hacer de la defensa y promoción de los derechos humanos el pilar de su toma de decisiones.
3. Promover y respetar la democracia, único régimen compatible con las ideas de ética pública esbozadas. Cuanta más calidad tiene una democracia más reales y efectivos son los principios éticos. De ahí que deba preocuparse, también, por la calidad de la democracia y el buen funcionamiento de sus instituciones.
4. Promover la igualdad de oportunidades y evitar situaciones de desventaja que produzcan inequidades deliberativas.
5. Buscar el interés general, respetando el marco democrático y jerárquico de decisiones, pero sin obviar su capacidad de juicio y crítica basada en la defensa y promoción de los principios de la ética pública.

El conocimiento de estos principios y valores, detallados en el texto refundido de la ley del Estatuto Básico del Empleado Público (TREBEP), es una obligación que trasciende a la mera superación de las pruebas selectivas y que debe mantenerse vivo a lo largo de toda la vida laboral.

2.2. VALORES INSTRUMENTALES.

A partir del respeto a esos principios, deben introducirse los valores instrumentales (“técnicos”) para concretar las decisiones. Estos valores instrumentales se pueden situar en torno a dos grandes polos.

- **Polo Eficacia:** incorpora los valores de eficacia, eficiencia, jerarquía, coordinación, calidad y simplicidad.
- **Polo Legalidad-Objetividad:** incorpora los valores de legalidad, neutralidad, responsabilidad e imparcialidad.

Todos estos principios y valores, que deben guiar la actuación de quienes trabajan en la administración, han venido a adquirir mayor relevancia tras la aprobación del TREBEP, que dedica un capítulo completo a regular sus deberes y su código de conducta.

2.3. NORMA BÁSICA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

El TREBEP es una norma básica para todas las administraciones públicas y establece que todo el personal deberá desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico, y deberán actuar con arreglo a los principios de objetividad, integridad, neutralidad, responsabilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, y respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, que inspiran el Código de Conducta de los empleados públicos configurado por los principios éticos y de conducta.

En nuestra Comunidad Autónoma, existe cada vez más preocupación por la ética pública y su regulación, prueba de ello fue la aprobación de la Ley 4/2011, de 10 de marzo, de Empleo Público de Castilla-La Mancha, estableciendo en su Título VIII los derechos y deberes de los empleados públicos, el sometimiento de la actuación de los mismos, a los principios éticos y de conducta establecidos en el TREBEP.

2.4. GESTIÓN DE LOS RECURSOS PÚBLICOS.

Todos los trabajadores de la Administración pueden contribuir a reducir el gasto público, con una gestión eficiente de los recursos.

Principio de austeridad: El TREBEP ha incorporado este principio en nuestro código de conducta, al disponer que debemos administrar los recursos y bienes públicos con austeridad, y no utilizarlos en provecho propio o de personas allegadas, teniendo, asimismo, el deber de velar por su conservación.

Existen muchos ámbitos del trabajo diario en el que podemos colaborar en que la nuestra sea una administración más eficiente:

Reduciendo:

- Los trámites y gestiones innecesarias o repetitivas.
- Los documentos que deban generarse en papel o evitar la realización de duplicados.
- El número de copias de documentos.

Reutilizando:

- El papel utilizado a una cara como borrador de nuevos documentos.

Utilizando:

- Sistemáticamente el correo electrónico o los documentos en formato electrónico (pdf, por ejemplo).

[3. DEBERES Y DERECHOS.

Los deberes y derechos que que asume el personal que trabaja en la administración son:

3.1. DEBERES:

Podemos destacar los siguientes:

1. Las empleadas y empleados públicos deberán desempeñar con diligencia las tareas que tengan asignadas y velar por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico.
2. Cumplirán con diligencia las tareas que les correspondan o se les encomienden y, en su caso, resolverán dentro del plazo los procedimientos o expedientes de su competencia.
3. Ejercerán sus atribuciones según el principio de dedicación al servicio público absteniéndose no sólo de conductas contrarias al mismo, sino también de cualesquiera otras que comprometan la neutralidad en el ejercicio de los Servicios Públicos.

4. Mantendrán la debida discreción sobre aquellos asuntos que conozcan por razón de su cargo, sin que puedan hacer uso de la información obtenida para beneficio propio o de terceras personas, o en perjuicio del interés público.
5. Tratarán con atención y respeto a los ciudadanos y ciudadanas, a sus superiores y a los restantes empleados/as públicos.
6. Desempeñarán las tareas correspondientes a su puesto de trabajo de forma diligente y cumpliendo la jornada y el horario establecido.
7. Obedecerán las instrucciones y órdenes profesionales de sus superiores, salvo que constituyan una infracción manifiesta del Ordenamiento Jurídico, en cuyo caso las pondrán inmediatamente en conocimiento de los Órganos de Inspección procedentes.
8. Mantendrán actualizada su formación y cualificación.
9. Observarán las normas sobre seguridad y salud laboral.

3.2. DERECHOS:

1. Sindicales.

- Uno de los derechos básicos es el relativo a tu representación sindical.
- Cada cuatro años se celebran elecciones sindicales, tanto para el personal funcionario como para el laboral, en las que con nuestro voto resultan elegidas aquellas compañeras y compañeros que representarán al resto y defenderán sus intereses legítimos como trabajadores y trabajadoras en los diversos órganos de representación sindical y órganos de negociación y diálogo.

2. Formación.

- La Administración, a través de la Escuela de Administración Regional (EAR), realiza un importante esfuerzo material y económico por elaborar anualmente los programas de formación en los que

pueden participar todas las empleadas y empleados públicos, tanto en áreas generales como específicas. Puedes acceder en el siguiente enlace: <https://ear.castillalamancha.es/>

- En el Diario Oficial de Castilla-La Mancha se efectúan anualmente las convocatorias de los diferentes planes de formación.



- La EAR es nuestro centro de formación. Orgánicamente está integrada en los servicios centrales de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, en concreto en la Dirección General de la Función Pública y tiene su sede en la ciudad de Toledo. Se encarga, en coordinación con las Consejerías, de detectar las necesidades formativas de los diferentes colectivos profesionales y a partir de esas necesidades, diseña los planes de formación con las distintas acciones, objetivos y personal destinatario.

3. Jornada laboral, vacaciones permisos y licencias.

Con carácter general la jornada laboral se desarrolla en horario continuado entre las 7:30 y las 15:30 horas, debiendo realizarse treinta y cinco horas semanales. Determinados puestos tienen un tipo de jornada distinto (partida, horario especial o plena disponibilidad) que puede afectar a la forma en que se realizan las horas de trabajo.

Entre las vacaciones y permisos hay que señalar:

- 22 días laborales anuales de vacaciones. Se tiene además derecho a un día adicional de vacaciones al cumplir quince años de servicio, añadiéndose un día adicional al cumplir los veinte, veinticinco y treinta años de servicio, respectivamente, hasta un total de veintiséis días laborables. Dichos días adicionales se pueden disfrutar desde el día siguiente al de cumplimiento de los correspondientes años de servicio.
- 6 días al año de permiso por asuntos particulares. Asimismo, se tiene derecho a dos días adicionales de permiso por asuntos particulares al cumplir el sexto trienio, incrementándose en un día adicional por cada trienio cumplido a partir del octavo.

El Plan para la conciliación de la vida familiar y laboral de las empleadas y empleados públicos de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, contiene medidas en materia de permisos y licencias, flexibilidad horaria, excedencias, protección integral contra la violencia de género, provisión y teletrabajo, entre otras.

Para el disfrute de estos y otros permisos, todos condicionados al correcto funcionamiento de los servicios públicos, debe efectuarse una solicitud a través del sistema informático de gestión de personal del correspondiente centro de trabajo, que una vez aceptada por la jefa/e de la unidad de la que dependas deberán remitirse al servicio de personal para la tramitación de su concesión.

El control horario y la gestión de permisos se realiza por el programa CRONOS: <https://chronos.jccm.es/chronos/>

4. Seguridad y Salud en el Trabajo.

Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo, además de mejorar la ergonomía y condiciones físicas y ambientales de los puestos de

trabajo (tanto en el mobiliario como en las herramientas de trabajo), la Administración de la Junta, a través del Servicio de Prevención Propio, realiza las actividades preventivas a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de los trabajadores y trabajadoras, garantizando la vigilancia periódica de su estado de salud en función de los riesgos inherentes al trabajo, a través de:

- Una evaluación inicial del estado de salud, examen de salud (reconocimiento médico) al incorporarse al puesto de trabajo.
- Un examen de salud después de la asignación de tareas específicas con nuevos riesgos para la salud.
- Una evaluación de la salud del personal que reanude el trabajo tras una ausencia prolongada por motivos de salud.
- Una vigilancia de la salud a intervalos periódicos, en cuyo caso si deseas realizar tu reconocimiento médico, dirígete a tu Jefatura de Personal. No obstante, anual o bianualmente desde dicha unidad se abrirá un plazo para que quienes no lo han pasado en el año anterior puedan solicitarlo.

En el Portal del Empleado podrás consultar el “Manual de Acogida del Servicio de Prevención”, así como toda la información que en materia de prevención de riesgos debes conocer. Para ampliar esta información puedes acceder a: <https://portalempleado.jccm.es/portalempleado/group/jccm/servicio-de-prevencion-de-riesgos-laborales>

Prevención frente el acoso en el trabajo. Recientemente mediante Resolución de fecha 19 de abril de 2018 (DOCM 4 de mayo) se ha publicado el Protocolo de Prevención, Identificación y Actuación frente al acoso en el lugar de trabajo en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y sus organismos autónomos.

A estos efectos se considera acoso psicológico en el trabajo la exposición a conductas de violencia psicológica intensa, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otra/s que actúan frente a aquella/s desde una posición de poder (no necesariamente jerárquica sino en términos psicológicos), con el propósito o el efecto de crear un entorno hostil o humillante que perturbe la vida laboral de quien es

víctima. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

En este protocolo se establece el procedimiento de actuación ante situaciones que pudieran constituir acoso en el lugar de trabajo, especificándose posibles conductas de mobbing (el protocolo de actuación frente al acoso se puede consultar en el portal del empleado).

5. Carrera profesional.

Recientemente se han puesto en marcha diversos mecanismos tendentes a mejorar las posibilidades de ascenso y promoción; así para el personal funcionario, se ha procedido a la convocatoria de los procesos selectivos para el ingreso por el sistema de promoción interna directa en el puesto en los Cuerpos Superior, Técnico, Ejecutivo, así como en la Escala Técnica de Sistemas e Informática de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y en las Escalas de Archivos, Bibliotecas y Museos.

Igualmente, se está realizando un fuerte esfuerzo por mejorar el soporte tecnológico de la gestión de personal, proceso que una vez culminado permitirá la realización de concursos de traslados más frecuentes y ágiles en su resolución, consiguiendo así mejorar la carrera administrativa del funcionariado.

6. Portal del empleado.

Existe un Portal del Empleado, al que puedes acceder a través de la página de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas en la dirección web: <https://portalemployado.jccm.es/portalemployado/web/jccm>, donde podrás obtener información relativa a tus datos de carrera administrativa (tu expediente electrónico) y a otra información de interés (concursos de traslados, ofertas de trabajo, historial de cursos etc.).

Sobre todos estos aspectos no dudes en consultar a los responsables de tu unidad o del personal del órgano administrativo del que dependas.

[4. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD Y ACCESIBLE.

4.1. UNA ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD.

La Constitución de 1978, que consagra el principio de la administración al servicio de la ciudadanía, recoge unos derechos y estipula que actuará de acuerdo, entre otros principios, a los de eficacia y eficiencia. Esta orientación hacia las personas y en clave de utilizar lo mejor posible los recursos públicos, es calidad. Para darle el rango oportuno y continuidad, se han ido aprobando, con diferentes nombres, planes y normas legales de calidad.

Esta administración, desde sus orígenes, ha tenido como eje la calidad y como objetivo, simplificar sus trámites, eliminar los innecesarios y liberar a las ciudadanas y ciudadanos de cargas no justificadas, de tal modo que esa previsión está permitiendo la aplicación en tiempo y forma, de los nuevos retos de organización y de relación con la ciudadanía contenidos en las leyes, 39 y 40, de 1 de octubre de 2015.

Destacan 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 y el Decreto 12/2010, de 16 de marzo, por el que se regula la utilización de medios electrónicos en la actividad de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Entre los Planes, resaltan desde 2016, los anuales de simplificación y de reducción de cargas administrativas.

4.2. LA INFORMACIÓN: ACCESIBLE Y CLARA.

Un derecho no se puede ejercer si no se conoce; por eso es muy importante el acceso a la información y a cómo ejercerlo. Esta administración, de la que formas parte, quiere hacer de la cercanía su principal valor. Para ello cuenta con un sistema multicanal de atención e información que permite fácilmente buscar o solicitar información, iniciar un trámite, o conocer qué oficina hace qué en nuestra administración.

En función de los avances de la tecnología y para garantizar el acceso universal a los servicios y a la información sobre los mismos, evitando

así la llamada “brecha digital”, este acceso se puede realizar de una o varias formas, o canales.

A) Oficinas de Información y Registro (OIR): canal presencial.

En una sola oficina se ofrece información de carácter general o más especializado, ayudando a presentar solicitudes, y como el resto de oficinas de registro, registran documentos mediante la aplicación de Registro Único. Además, tienen un horario más amplio que otras unidades que atienden al público. Una relación actualizada de estas oficinas y de sus horarios puede consultarse en la página web de la Junta.

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/oficinas-de-informaci%C3%B3n-y-registro>

B) Teléfono Único de Información-012: canal telefónico.

Desde el propio domicilio, por ejemplo, y sin necesidad de desplazarse a ninguna oficina pública, marcando el número de teléfono **012** se puede recibir información sobre gestiones ante la administración regional o sobre cualquiera de sus oficinas. Además, desde este teléfono se pueden iniciar numerosos trámites.

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/012-tel%C3%A9fono-%C3%BAnico-de-informaci%C3%B3n>

C) El Portal en Internet de la Junta de Comunidades:

<http://www.castillalamancha.es/>

A través de este portal en internet de la Junta de Comunidades se puede:

- **Obtener información sobre los servicios que presta la Administración Regional, la estructura del Gobierno y otras instituciones.**
- **Consultar un listado con los trámites cuyo plazo de presentación de solicitudes están próximos a finalizar.**
- **Acceder al Diario Oficial de Castilla La Mancha.**

- **Acceder al portal de Empleo Público.**
- **Acceder al Portal de Transparencia de Castilla-La Mancha.**

Como manifestación inequívoca del compromiso de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha respecto de la transparencia y con el objetivo de acercar la administración regional a la ciudadanía, fomentar la transparencia en su actuación y garantizar el acceso a la información pública, se aprobó la Ley 4/2016, de 15 de diciembre, de Transparencia y Buen Gobierno de Castilla-La Mancha.

La sociedad demanda cada vez una mayor información sobre las distintas actuaciones que se realizan desde los poderes públicos; aspiran al libre uso de la información pública de una forma fácil y accesible; y pretenden conocer qué, quienes, cómo, cuándo y cuánto gastan los y las responsables en las diversas políticas que desarrollan.

La transparencia se ha convertido, hoy en día, en un indicador fundamental de la calidad de los gobiernos que aspiran a considerarse democráticos y en presupuesto necesario para que la ciudadanía pueda ejercer adecuadamente su valoración y una verdadera intervención participativa.

El Portal de Transparencia es el instrumento básico y general para facilitar a la ciudadanía la información de forma integrada del sector público regional, en la dirección web

<http://transparencia.castillalamancha.es/transparencia/el-portal-de-transparencia>

En relación con la publicidad activa, en el Portal se facilita información con respecto a las áreas de contenidos siguientes: institucional y organizativa; planificación y evaluación; altos cargos y asimilados; relevancia jurídica; procedimientos administrativos y cartas de servicios; económica, financiera y presupuestaria; patrimonial y estadística; contratos; convenios, encomiendas y encargos; subvenciones y ayudas públicas; ordenación territorial, urbanística y ambiental.

- **Acceder a su sede electrónica cuya dirección web es www.jccm.es y que, según establece el Artículo 3 del Decreto 12/2010, se constituye como punto único de acceso de información, comunicación, administración electrónica y participación.**

Además, establece que todas las direcciones de correo electrónico de los empleados y empleadas y de los servicios públicos de la Administración de la Junta se configurarán utilizando el dominio **jccm.es**.

La sede electrónica utiliza un certificado electrónico de sede para identificarse y también permite que al acceder a su dirección web se establezca una comunicación segura de forma que toda la información que intercambiamos con ella viaje cifrada por internet.

A diferencia de la información mostrada en el portal de internet, el titular de la sede electrónica, en este caso la Junta de Comunidades, es responsable respecto a la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que se puedan acceder desde ella.

Entre los servicios más relevantes a los que se puede acceder o utilizar a través de la sede electrónica están el:

- **Catálogo único de los servicios, procedimientos, trámites y convocatorias (SIACI).**

Todos los trámites de la Junta están registrados y gestionados a través de una aplicación informática llamada SIACI (Sistema de Información y Atención al Ciudadano). Aquí está registrada toda la información de interés, como, por ejemplo, plazo de presentación de solicitudes, formas de presentación, unidades orgánicas de destino, normativa, modelos, formularios, enlace a la aplicación encargada de la presentación telemática, etc.

Cada trámite está identificado de forma unívoca mediante un código alfanumérico llamado código SIACI.

SIACI es el eje sobre el que pivota la implantación de la Administración electrónica, es utilizado desde que un documento entra en la Administración por el Registro Único, en los gestores de expedientes o tramitadores, por la aplicación de notificaciones electrónicas y por la aplicación de archivo electrónico.

- **Buscador de Trámites.**

Permite localizar trámites utilizando diferentes filtros (consejería, nombre del trámite, si está en plazo de presentación de solicitudes, etc.).

La página de resultados ofrece para cada trámite un extracto con la información más relevante, permitiendo conocer de un simple vistazo si el trámite está en plazo o no, cómo se puede iniciar: presencial, online y/o 012.

No solo presenta información, sino que también permite iniciar su tramitación. Por ejemplo, en el caso de presentación online, si pulsamos sobre el enlace, nos llevará directamente al gestor electrónico correspondiente encargado de recoger y registrar la solicitud.

4.3. SISTEMA DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

Las ciudadanas y ciudadanos pueden presentar sus reclamaciones o sugerencias en relación con los servicios que presta la administración autonómica: cualquier persona física o jurídica es titular de este derecho.

La administración está obligada a tramitarlas y a contestar en el plazo máximo de quince días, sin perjuicio, además, de tomar las medidas para corregir las deficiencias.

Esta actividad de colaboración ciudadana, es una oportunidad de mejora, pues permite evaluar los servicios que prestamos y nos ayuda a detectar deficiencias. Está regulada en el citado Decreto 69/2012, de 29 de marzo y con más detalle, en la Orden de 11 de octubre de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

4.4. CARTA DE SERVICIOS.

Con las Cartas de Servicios nos comprometemos a prestar los servicios de acuerdo a unos niveles concretos de calidad. Para resaltar su importancia son aprobadas por las respectivas consejerías, publicadas en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y sometidas a un procedimiento de revisión interno periódico y a otro de certificación, que suele ser externa.

Se dispone de un manual en el que de forma expresa se recoge el derecho a participar en la elaboración de las Cartas, tanto del personal que presta ese servicio concreto, como de las personas destinatarias.

Se dispone de un manual en el que de forma expresa se recoge el derecho a participar en la elaboración de las Cartas, tanto del personal que presta ese servicio concreto, como de las personas destinatarias.



4.5. ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD.

Entre los colectivos a los que se dirigen las políticas públicas sobre diversidad están las personas con discapacidad y las extranjeras.

En relación a las personas con discapacidad las políticas de la administración de Castilla-La Mancha tienen como finalidad facilitar la igualdad de oportunidades y mejorar la calidad de vida de las personas que se encuentran en esta situación, potenciando el respeto y afirmación de los derechos y libertades personales que, como al resto de la ciudadanía, les corresponde.

En relación a las personas extranjeras, hay que evitar prejuicios por su raza, religión, costumbres o hábitos, recordando que el cumplimiento del principio de no discriminación debe guiar toda nuestra labor como trabajadores y trabajadoras de la administración. Favorecer, en suma, su integración.

4.6. PREMIAR LA CALIDAD EN NUESTRO TRABAJO.

La sociedad demanda cada día más y mejores servicios a la administración y, por tanto, a quienes trabajamos en ella. Este esfuerzo que debe ser diario, un proceso permanente de mejora, es auspiciado por esta administración y, por tanto, debe ser premiado, además de con medidas retributivas, con su consideración pública.

Para este fin se crearon los Premios a la excelencia y a la calidad en la prestación de servicios públicos. Existen tres modalidades de

participación según el tipo de proyecto y diversos premios. El “Diario Oficial de Castilla-La Mancha” publica las candidaturas que han obtenido algún galardón y las unidades premiadas, además de recibir los correspondientes diplomas, pueden incluir en sus materiales, página web, etc., un logotipo acreditativo de la distinción recibida.

Una de las finalidades de los premios es lograr la normalización y consolidación de esos comportamientos para que sirvan de referencia en los servicios públicos de Castilla-La Mancha. Puede obtenerse más información en el siguiente enlace

<https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/estructura/vcalyca/actuaciones/premios-la-excelencia-y-la-calidad-en-la-prestaci%C3%B3n-de-los-servicios-p%C3%BAblicos-en-castilla-la-mancha>

[5. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS.

5.1. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Como empleadas y empleados públicos accedemos a los sistemas de información de nuestros organismos: utilizamos ordenadores, dispositivos móviles, nos conectamos a la red.

Al formar parte de la organización somos un posible punto de entrada hacia los recursos corporativos o la pasarela para disponer de acceso a información relevante.

La seguridad de la información es nuestra responsabilidad, por tanto, se hace necesario cumplir con ciertas prácticas que ayuden a no comprometer dicha seguridad.

Si tienes sospechas de cualquier incidencia que puede comprometer la seguridad de la información, comunícalo inmediatamente.

Puesto de trabajo

- Cuando te ausentes, aunque sea de manera temporal, bloquea tu ordenador.
- Como norma general, utiliza recursos de red para almacenar información.
- No cambies sin autorización la configuración estándar de los sistemas.
- Recoge la documentación cuando finalice tu jornada laboral.

Correo electrónico

- Sé consciente de donde utilizas tu dirección de correo profesional.
- No respondas a mensajes ni abras o descargues archivos adjuntos de remitentes desconocidos o que no te inspiren confianza. No sigas las cadenas de correos y ten cuidado al reenviar correos.
- Evita el envío de información sensible, confidencial y protegida a través del correo electrónico.

Navegación por Internet

- Verifica los sitios seguros y ten cautela con los que no lo son.
- Ten cuidado al abrir ficheros descargados de Internet.
- Si te identificas, cierra tu sesión cuando acabes.
- Las contraseñas no deben almacenarse en el navegador.
- Limpia el historial y la caché del navegador.
- Ten cuidado con la información confidencial.

Contraseñas

- Deben ser secretas, no las compartas.
- Utiliza contraseñas robustas (mínimo 8 caracteres, mezcla de números, mayúsculas, minúsculas y signos especiales).
- Si crees que se ha comprometido tu contraseña, cámbiala inmediatamente.

Dispositivos de usuario

Se denominan así a los teléfonos móviles, tabletas, memorias USB, tarjetas de memoria (SD)...

- Aprende a distinguir entre dispositivos personales y profesionales, evita conectar tus dispositivos personales en los ordenadores corporativos.
- No conectes dispositivos desconocidos.
- Custodia tus dispositivos portables.
- Ten cuidado con las conexiones inalámbricas, especialmente si son públicas.
- Cuando te deshagas de tus dispositivos, asegúrate de que no tengan información.
- Comunica cuanto antes cualquier robo o extravío.

Almacenamiento de información

- Asegúrate de que se hacen copias de seguridad de tu información.
- Ten cuidado al almacenar y distribuir información en dispositivos portables.
- Si necesitas sistemas de almacenamiento alternativos, comunícalo a la organización.
- Usa cifrado para almacenar información sensible.

5.2. PROTECCIÓN DE DATOS.

Todas las empleadas y empleados públicos estamos obligados a proteger los datos de carácter personal que tratamos en el ejercicio de nuestras funciones.

En el tratamiento de los datos debemos cumplir, principalmente, las siguientes obligaciones.

En el tratamiento de los datos debemos cumplir, principalmente, las siguientes obligaciones:

- No comuniqués nunca datos personales a otras administraciones, entidades o particulares sin autorización de la persona responsable del tratamiento o de tu superior.
- Cumple con tu deber de secreto en relación con los datos que manejas, incluso después de terminar la relación laboral con esta administración.
- Informa de manera inmediata de cualquier incidencia relacionada con la seguridad de los datos de carácter personal.

En caso de duda sobre la protección de los datos personales consulta con la persona Delegada de Protección de Datos: protecciondatos@jccm.es

[6. POLÍTICAS DE IGUALDAD.

6.1. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA IGUALDAD DE GÉNERO.

Como sabes, todas las administraciones públicas, vienen desarrollando políticas activas tendentes a garantizar la igualdad real entre mujeres y hombres. Dos leyes regulan los principios de actuación de la administración en relación con la igualdad de género.

La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo (BOE 23-03-07), para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, ha supuesto una modificación integral de numerosos textos legales y la imposición de determinadas obligaciones para las administraciones públicas en este ámbito.

Nuestra Comunidad aprobó la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres que tiene por objeto promover las condiciones que hagan efectivo y real el derecho a la igualdad entre mujeres y hombres y remover los obstáculos que impiden o dificultan su plenitud, en el ámbito de las competencias atribuidas a los poderes públicos de Castilla-La Mancha.

Son principios generales de actuación que deben regir y orientar las actuaciones de la administración autonómica (capítulo II, artículos del 5 al 11):

- La participación y representación equilibrada de mujeres y hombres en las Instituciones y en los órganos públicos de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Aplicación de la perspectiva de género e informe de impacto de género.
- Incluirán sistemáticamente la variable sexo en las estadísticas, encuestas y registros públicos autonómicos.
- Realizar informe de impacto de género en la elaboración de los presupuestos.
- El lenguaje y la comunicación institucional utilizada por la administración será inclusivo de hombres y mujeres, haciendo uso del femenino y masculino, o en su caso neutro, eliminando cualquier sesgo sexista, incluso los indirectos. Asimismo, se fomentará el uso del lenguaje no sexista entre los particulares.

Todas las áreas de actuación de las administraciones públicas de Castilla-La Mancha, integrarán de forma activa la perspectiva de género, entendida esta integración como, el análisis de la realidad social que surge al considerar las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de las mujeres y de los hombres, atendiendo a los distintos modos y valores en los que han sido socializados. Aplicando este enfoque en todas las políticas y programas, a todos los niveles, y en la planificación, ejecución y evaluación de la acción pública.

En la actualidad estamos en un proceso de implantación e impulso de las Unidades de Género dentro de cada Consejería. Están previstas en el Decreto 38/2019, de 7 de mayo, por el que se regulan las unidades de igualdad de género en la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Las **Unidades de Igualdad de Género** son unidades administrativas encargadas en cada consejería de facilitar la implantación de la transversalidad de género, haciéndola extensible a todas sus unidades administrativas, para favorecer y abrir nuevas vías de integración efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres en el diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de la práctica administrativa, con el fin de impulsar, coordinar e implementar la perspectiva de género

en la planificación, gestión y evaluación en sus respectivas políticas, programas y medidas.

Este es un proceso que compete a toda la Administración y cada Consejería está impulsando su unidad correspondiente. Todas, dependen orgánica y funcionalmente de alguna unidad administrativa de la Secretaría General.

La Escuela de Administración Regional en colaboración con el Instituto de la Mujer, programa cursos de formación que facilitan y garantizan la aplicación de dichos principios en el ámbito laboral de las trabajadoras y trabajadores de La Administración Autonómica.



Este papel central y transversal que han de jugar las políticas de igualdad entre mujeres y hombres (lo que se ha dado en denominar mainstreaming de género o transversalidad), se coordina a través del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, organismo autónomo dependiente de la Consejería de Igualdad y Portavoz.

Para realizar las funciones y alcanzar los fines previstos, el **Instituto de la Mujer** se estructura en Servicios Centrales y Delegaciones Provinciales. Los Servicios Centrales se estructuran en tres unidades administrativas asimiladas a servicios: servicio de programas y recursos, servicio de Planificación, Evaluación y Documentación y servicio de Administración General.

En cuanto a las Delegaciones Provinciales, hay una en cada provincia.

A nivel local y comarcal hay 84 Centros de la Mujer, constituyendo la red territorial de servicios que lucha por la implicación de toda la sociedad en la puesta en marcha de actuaciones orientadas a la consecución de la igualdad real entre mujeres y hombres en todos los ámbitos.

Los Centros ofrecen información, orientación y asesoramiento a las mujeres de Castilla-La Mancha, en materia laboral y empresarial, derechos fundamentales, violencia de género, salud y servicios sociales.

Su puesta en marcha y expansión se concibe como un medio para contribuir a la desaparición de situaciones de discriminación y alcanzar la igualdad real de ambos sexos, consolidando la plena integración de las mujeres en todos los ámbitos de nuestra sociedad.

En esta Red las mujeres reciben una atención personalizada que les permita conocer sus derechos, así como acceder a los recursos que les permitan afrontar los cambios en su vida familiar, laboral y social.

Los equipos profesionales acompañan el desarrollo de sus proyectos personales, e impulsan las posibilidades de compartir experiencias en grupo. La organización de actividades destinadas al asociacionismo femenino es una línea de intervención que se completa con otras culturales y artísticas que visibilizan las contribuciones de las mujeres a la sociedad.

6.2. LA IGUALDAD DE LAS EMPLEADAS Y EMPLEADOS PÚBLICOS EN LA ADMINISTRACIÓN DE CASTILLA LA MANCHA.

Para fortalecer el cumplimiento del derecho a la igualdad de oportunidades y de trato entre las mujeres y los hombres que desarrollan su actividad laboral en el ámbito de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se establecen medidas en los Convenios Colectivos, Planes de Conciliación y el Plan de Igualdad de Oportunidades para empleadas y empleados públicos de La Junta de Comunidades.

Todas ellas se fundamentan en tres criterios básicos: el principio de igualdad entre mujeres y hombres, el principio de diversidad y el principio de comunicación no sexista.

Se establecen medidas sobre:

- **Gestión del capital humano y promoción del talento desde una perspectiva de género.**
- **Igualdad retributiva evitando brecha de género.**
- **Protección del embarazo, maternidad, paternidad.**
- **Prevención sobre violencia de género, acoso sexual y acoso por razón de género.**
- **Salud laboral con perspectiva de género.**

En los servicios de personal de todos los Organismos de la Junta de Comunidades se ofrece información al respecto.



Castilla-La Mancha



Escuela de
Administración
Regional