

**CARTA DE SERVICIOS
DEL
ÁREA DE RECURSOS HUMANOS**

ÍNDICE

1	DATOS GENERALES Y LEGALES.....	3
1.1	Datos identificativos y objetivos.....	3
1.2	Servicios.....	3
1.3	Usuarios.....	6
1.4	Formas de participación de los usuarios.....	7
1.5	Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.....	8
1.6	Normativa reguladora.....	8
2	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.....	9
2.1	Compromisos de Calidad.....	9
2.2	Indicadores.....	10
3	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.....	11
3.1	Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.....	11
3.2	Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.....	11
3.3	Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.....	12
4	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.....	12
5	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	12
5.1	Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.....	12
5.2	Situación, medios de acceso y transporte.....	14
5.3	Horarios.....	17
5.4	Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.....	17

1 DATOS GENERALES Y LEGALES.

1.1 Datos identificativos y objetivos.

El Área de Recursos Humanos se encarga de la planificación, gestión y el desarrollo de las personas que están al servicio de la Universidad de Castilla-La Mancha (en adelante UCLM). Esta Área tiene como objetivo principal la gestión integral y el desarrollo profesional del Personal Docente e Investigador y del Personal de Administración y Servicios de la UCLM, desde que accede a la Universidad, hasta que finaliza su vida administrativa.

El Área de Recursos Humanos tiene como principales funciones las siguientes:

- Gestionar el expediente administrativo y económico del personal de la UCLM.
- Publicar y ejecutar los procesos selectivos llevados a cabo en la Universidad.
- Diseñar, ejecutar y evaluar los planes de formación.
- Tramitar las ayudas de Acción Social del personal al servicio de la UCLM.
- Gestionar las licencias, los permisos, las vacaciones, las compatibilidades y otros procesos administrativos y económicos.
- Ofrecer un servicio de asesoramiento profesional en relación con la gestión administrativa del personal al servicio de la Universidad.

1.2 Servicios.

1.2.1 Gestión de la vida profesional de los empleados de la UCLM.

- Actualización, tramitación y gestión del expediente administrativo y económico.
- Dirigido al Personal Docente e Investigador, al Personal de Administración y Servicios, al Personal contratado con cargo a programas de I+D y a los Becarios de investigación y de prácticas externas.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Recursos Humanos, Retribuciones, Desarrollo Profesional y Unidades de Gestión Administrativa de cada campus (UGAD).
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es> ,
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/ Personal Docente e Investigador.
 - <https://intranet.uclm.es/> Personal de Administración y Servicios.
 - Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.2 Gestión y control de licencias, permisos y vacaciones.

- Tramitación de permisos, licencias y vacaciones de los empleados y gestión de presencia del Personal de Administración y Servicios.

- Dirigido al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Recursos Humanos, Retribuciones, Desarrollo Profesional y Unidades de Gestión Administrativa de cada campus (UGAD).
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es>,
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/ Personal Docente e Investigador.
 - <https://intranet.uclm.es/> Personal de Administración y Servicios.
 - Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.3 Acceso, selección y provisión de plazas.

- Elaboración de procesos selectivos del personal funcionario y laboral. Gestión, tramitación y resolución de convocatorias.
- Dirigido al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Recursos Humanos, Retribuciones, Desarrollo Profesional y Unidades de Gestión Administrativa de cada campus (UGAD).
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es>,
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/ Personal Docente e Investigador.
 - <https://intranet.uclm.es/> Personal de Administración y Servicios.
 - Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.4 Información y asesoramiento sobre recursos humanos.

- Información sobre convocatorias, situaciones administrativas, reconocimiento de antigüedad y grado consolidado, méritos docentes, compatibilidad, jubilaciones, ceses, retribuciones y retenciones.
- Dirigido al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Recursos Humanos, Retribuciones, Desarrollo Profesional y Unidades de Gestión Administrativa de cada campus (UGAD).
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es>,
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:

Área de Recursos Humanos

- http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/ Personal Docente e Investigador.
- <https://intranet.uclm.es/> Personal de Administración y Servicios.
- Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.5 Ejecución de los planes de desarrollo de Recursos Humanos.

- Ejecución de los planes de carrera profesional y gestión de las políticas de desarrollo de personas: calidad docente y valoración de resultados.
- Dirigido al Personal Docente e Investigador y al Personal de Administración y Servicios.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Recursos Humanos, Retribuciones, Desarrollo Profesional y Unidades de Gestión Administrativa de cada campus (UGAD).
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es>,
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/ Personal Docente e Investigador.
 - <https://intranet.uclm.es/> Personal de Administración y Servicios.
 - Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.6 Elaboración de informes económicos y estadísticas oficiales.

- Generación de informes requeridos por otras Áreas. Obtención de datos para las memorias y estadísticas oficiales.
- Dirigido a los órganos de gobierno y otras áreas de gestión.
- Se accede presencialmente en las Unidades de Recursos Humanos, Retribuciones, Desarrollo Profesional y Unidades de Gestión Administrativa de cada campus (UGAD).
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es>,
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/ Personal Docente e investigador.
 - <https://intranet.uclm.es/> Personal de Administración y Servicios.
 - Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.7 Planificación y gestión de la formación de los empleados.

- Planificación y coordinación de los Planes de Formación del Personal de Administración y Servicios y del Personal Docente e Investigador de la UCLM. Evaluación de las acciones formativas. Gestión de las ayudas de formación externa y

homologación de acciones formativas. Generación y gestión de contenidos de formación online.

- Dirigido al Personal de Administración y Servicios y al Personal Docente e Investigador y personal contratado con cargo a programas de I+D.
- Se accede presencialmente en la Unidad de Desarrollo Profesional y Acción Social.
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es> ,
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - <https://intranet.uclm.es/>
 - Buzón corporativo enumerado en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.8 Oferta de servicios de formación a otras entidades de formación.

- Diseño, desarrollo y colaboración en los Planes de formación con el Grupo 9 y Escuela de Administración Regional.
- Dirigido a las instituciones públicas con servicios en formación.
- Se accede presencialmente en la Unidad de Desarrollo Profesional y Acción Social.
- Prestación electrónica:
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - <http://www.uclm.es/organos/gerencia/udesarrolloprofesional/>
 - Buzón corporativo enumerado en el apartado cinco de la presente carta.

1.2.9 Gestión de las ayudas de acción social de la UCLM.

- Gestión de las convocatorias de ayudas de acción social.
- Dirigido al Personal Docente e Investigador, al Personal de Administración y Servicios, al personal contratado con cargo a programas de I+D y a los becarios de investigación.
- Se accede presencialmente en la Unidad de Desarrollo Profesional y Acción Social.
- Prestación electrónica:
 - Sede Electrónica: <https://www.sede.uclm.es>
 - Centro de Atención al Usuario: <https://cau.uclm.es>
 - Consultas en:
 - <https://intranet.uclm.es/> Personal de Administración y Servicios.
 - Buzón corporativo enumerado en el apartado cinco de la presente carta.

1.3 Usuarios.

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios:

- Personal docente e investigador de la UCLM.
- Personal de administración y servicios de la UCLM.

- Personal contratado con cargo a programas de I+D.
- Órganos de gobierno y Administración de la UCLM.
- Becarios de investigación.
- Becarios de prácticas externas.
- Ciudadanos en general, según lo establecido en la normativa del Área de Recursos Humanos.
- Instituciones y administraciones públicas.

1.3.1 Derechos de los usuarios.

- En general, todos aquellos reconocidos por los establecidos en los artículos 35 y 37 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal del Área de Recursos Humanos.
- Acceso libre y gratuito a las dependencias del Área de Recursos Humanos independientemente de la ubicación donde éstas se encuentren y en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Solicitar y recibir información sobre los servicios ofrecidos por el Área de Recursos Humanos.
- Hacer uso de los servicios ofrecidos por el Área de Recursos Humanos en las condiciones establecidas en la normativa correspondiente.
- Presentar reclamaciones ante posibles actuaciones incorrectas.
- Recibir respuesta a sus reclamaciones en el plazo estipulado en esta Carta de Servicios.
- Participar en los procesos de mejora y de calidad mediante los procedimientos establecidos por el Área de Recursos Humanos.
- Ser informados de los resultados de las evaluaciones y mejoras logradas, bajo el principio de respeto y confidencialidad de las personas y al conocimiento por parte de los interesados de los datos e informaciones que pudieran afectarles.

1.3.2 Deberes de los usuarios.

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.

1.4 Formas de participación de los usuarios.

El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Área de Recursos Humanos tiene los siguientes canales de participación:

- Centro de atención al usuario (CAU) ubicado en <https://cau.uclm.es>

- Buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.
- Por escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico a dirigir a las direcciones especificadas en esta Carta.
- Encuestas de necesidades, expectativas y satisfacción que se realicen entre todos los usuarios.

1.5 Gestión de reclamaciones, sugerencias y consultas.

1.5.1 Modos de presentación.

- Electrónico:
 - Centro de atención al usuario (CAU) ubicado en <https://cau.uclm.es>
 - Mediante correo electrónico dirigido a los buzones corporativos enumerados en el apartado cinco de la presente carta.
- Presencial: en cualquiera de los Registros Auxiliares que conforman el Registro General de la UCLM o en cualquier otro Registro Oficial de la Administración Pública, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992.
- Postal: mediante escrito dirigido a alguna de las direcciones indicadas en esta Carta.
- Telefónico: en cualquiera de las extensiones incluidas en el apartado cinco de esta Carta.

1.5.2 Vías de información sobre el estado de tramitación.

- Por medio electrónico o carta certificada, a elección del usuario.
- Plazos: antes de 5 días hábiles tras su recepción.

1.6 Normativa reguladora.

Los Servicios prestados por el Área de Recursos Humanos se realizan conforme a la siguiente normativa de aplicación:

1.6.1 Normativa de carácter estatal y autonómico.

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1999-23750>
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2001-24515>
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-6115>
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
<http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2007-7788>
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2008-979>

- Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-7730>

1.6.2 Normativa UCLM y específica del servicio.

- Estatutos de la Universidad de Castilla-La Mancha.
<http://www.uclm.es/normativa/>
- Ley 4/2011, de 10 de marzo, del Empleo Público de Castilla-La Mancha.
http://docm.jccm.es/portaldocm/descargarArchivo.do?ruta=2011/03/22/pdf/2011_4277.pdf&tipo=rutaDocm
- II Convenio Colectivo para el Personal Laboral Docente e Investigador de la Universidad de Castilla-La Mancha.
http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/normativa.asp?opt=1
- Normativa del Personal Docente e Investigador.
http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/normativa.asp?opt=1
- Condiciones de trabajo del personal de Administración y Servicios.
<https://intranet.uclm.es/informacion/condicionestrabajo.aspx>
- Normativa de Desarrollo Profesional.
<https://intranet.uclm.es/gestionconocimiento/formacion.aspx>

2 COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES.

El Área de Recursos Humanos tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios que, en todos los casos, se ajustarán al Reglamento y Normativa del Área y se prestarán con la debida cortesía y deferencia.

2.1 Compromisos de Calidad.

1. Actualización mensual de los contenidos incluidos en el apartado de condiciones de trabajo de la intranet corporativa. 10 actualizaciones anuales.
2. Actualización de los cambios comunicados por los usuarios en el sistema de gestión de recursos humanos en el plazo máximo de dos días laborables, una vez comprobada la documentación que lo acredita.
3. Publicación y difusión de las convocatorias de acceso a empleo público a través de la herramienta corporativa en el plazo máximo de dos días laborables desde su publicación oficial en los medios establecidos por la normativa.
4. Emisión de certificados expedidos por el Área en un plazo máximo de tres días laborables.

5. Resolución de compatibilidad, cuya actividad principal recae en la Universidad, en el plazo de un mes comprobada la documentación que lo acredita.
6. Incorporación, para su abono en nómina de todas las órdenes de pago del Art. 83 de la LOU, cursos y asimilados y certificaciones de servicios extraordinarios que lleguen a la Unidad de Retribuciones antes del día 10 de cada mes.
7. Atender y resolver las dudas y sugerencias que lleguen al Área en el plazo de 5 días laborables desde su recepción.
8. Actualización de las incidencias en el sistema de control horario en cinco días laborables, una vez comprobada la documentación que lo acredita.
9. Publicar el plan de formación del Personal de Administración y Servicios en el primer trimestre de cada año.
10. Mantener la media del índice de satisfacción de las acciones formativas impartidas en un 7,5.
11. Publicación de las listas de admitidos y excluidos de las convocatorias de Personal Docente e Investigador en 15 días laborables desde la finalización del plazo de presentación de instancias previsto en la convocatoria o subsanación correspondiente.

2.2 Indicadores.

El Área de RRHH realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores:

Compromiso	Indicador	Valor anual
1	Nº de actualizaciones de la intranet; condiciones de trabajo.	10 actualizaciones anuales.
2	% de actualizaciones realizadas en plazo.	85% en dos días laborables. 15% en cinco días laborables.
3	% de convocatorias publicadas.	95% en dos días laborables. 5% en tres días laborables.
4	% de certificados expedidos en tiempo y forma.	85% en tres días laborables. 15% en cinco días laborables.
5	% de compatibilidades resueltas en fecha.	90% en un mes. 10% en 45 laborables.
6	% de órdenes tramitadas y abonadas en el plazo.	85% se abonan en el mes de tramitación.
7	% de solicitudes atendidas en el plazo establecido.	85% se abonan en el mes de tramitación. 15% se abonan en el mes

		siguiente. Excepto mes de agosto
8	% de incidencias de control horario mecanizadas en plazo.	85% en cinco días laborables. 15% en tres días laborables
9	Publicación anual del Plan de Formación.	Antes del 15 de marzo de cada año.
10	% de acciones formativas que están igual o superando el indicador previsto de satisfacción.	75% de cumplimiento.
11	% de listas de admitidos publicadas en el plazo.	90% en 15 días laborables. 10% en 20 días laborables.

3 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

3.1 Transparencia, responsabilidad social y sostenibilidad.

La UCLM suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios y grupos de interés. Del mismo modo, la gestión de la UCLM orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad de Castilla-La Mancha y a la responsabilidad social, cooperación por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

3.2 Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación.

3.2.1 Medidas de igualdad de género.

La UCLM aplica los preceptos contemplados en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, garantizando dicha igualdad en las relaciones con sus usuarios y las condiciones laborales de sus trabajadores. De esa manera creó la Unidad de Igualdad de la UCLM, órgano consultivo y asesor con el objetivo de desarrollar las funciones relativas al fomento del principio de igualdad entre mujeres y hombres, en cuanto al diagnóstico de la posición de las mujeres en los distintos colectivos de la UCLM y la elaboración y seguimiento de medidas y acciones en distintos ámbitos, para alcanzar esa igualdad real.

3.2.2 Medidas de acceso al servicio (accesibilidad).

La UCLM realiza una permanente vigilancia de los requisitos del Real Decreto 366/2007, de 16 de marzo, sobre accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad, garantizando el acceso a los servicios ofrecidos por el Área de Recursos Humanos a través de los siguientes medios:

- Ascensores.
- Accesos sin barreras.

- Aseos habilitados para el uso de minusválidos.

Cuenta además con:

- Página web accesible.

3.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.

3.3.1 Sistemas de aseguramiento de la calidad.

La UCLM realiza su gestión mediante procedimientos elaborados por un sistema certificado en ISO 9001:2008, contemplando del mismo modo, la planificación estratégica mediante Planes Estratégicos o Directores, como instrumentos adecuados para la mejora continua, estableciendo así mismo los canales adecuados para recoger las expectativas, necesidades y satisfacción de sus usuarios.

3.3.2 Sistemas de prevención de riesgos laborales.

La UCLM dispone de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y Medio Ambiente, el cual realiza la supervisión y verificación del cumplimiento de lo dispuesto en materia de prevención y medio ambiente, en todas las instalaciones de la UCLM, evalúa los riesgos laborales y elabora los planes de subsanación, forma a los trabajadores en materia de prevención, supervisa y controla la gestión de residuos peligrosos, planifica los controles de estado de salud de los trabajadores, desarrollando del mismo modo acciones de gestión ambiental y sostenibilidad.

4 MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.

El Director del Área de Recursos Humanos dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una explicación personalizada por parte del responsable.

5 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

5.1 Direcciones electrónicas y postales y teléfonos.

5.1.1 Direcciones electrónicas.

<http://www.uclm.es/organos/gerencia/arrhh.asp>
http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/

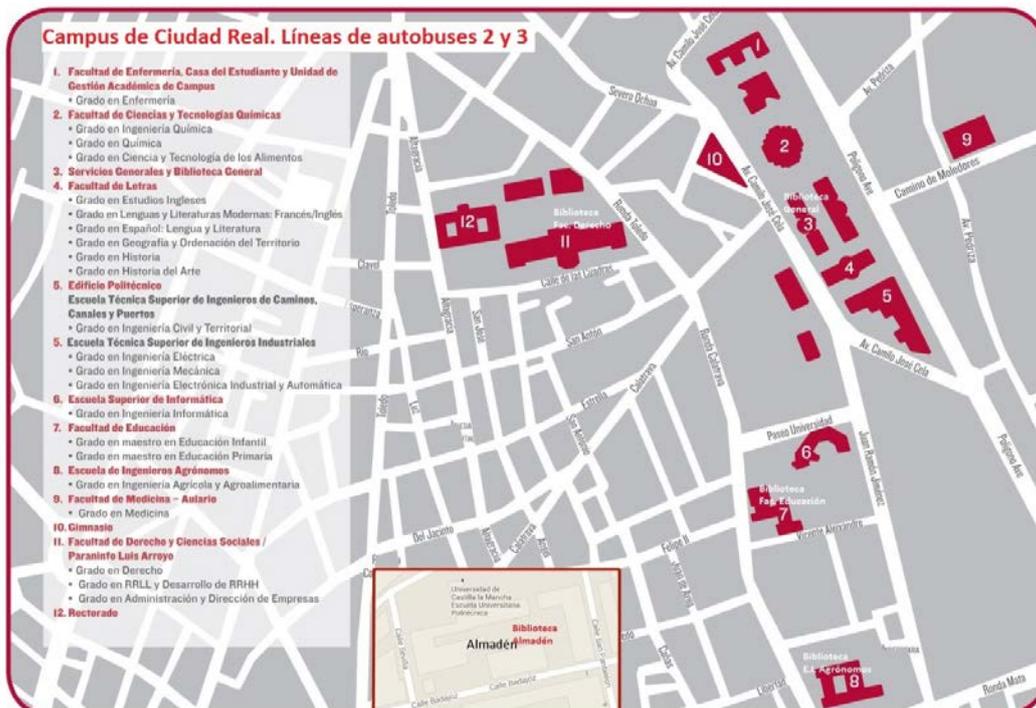
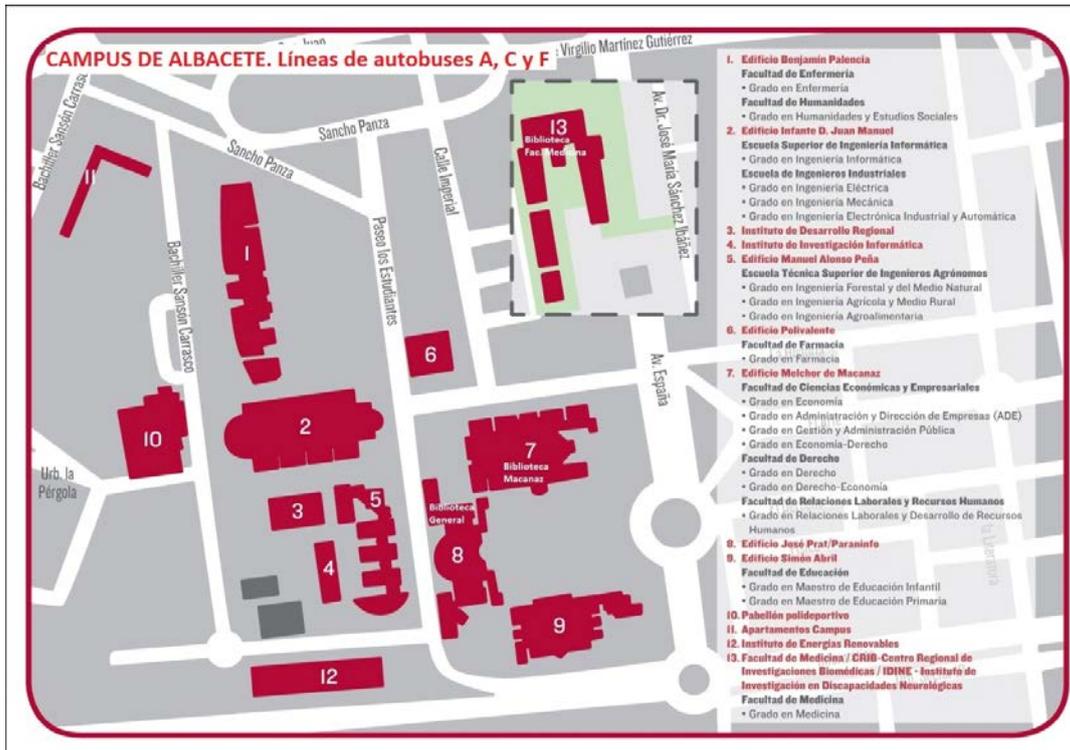
5.1.2 Direcciones postales y teléfonos.

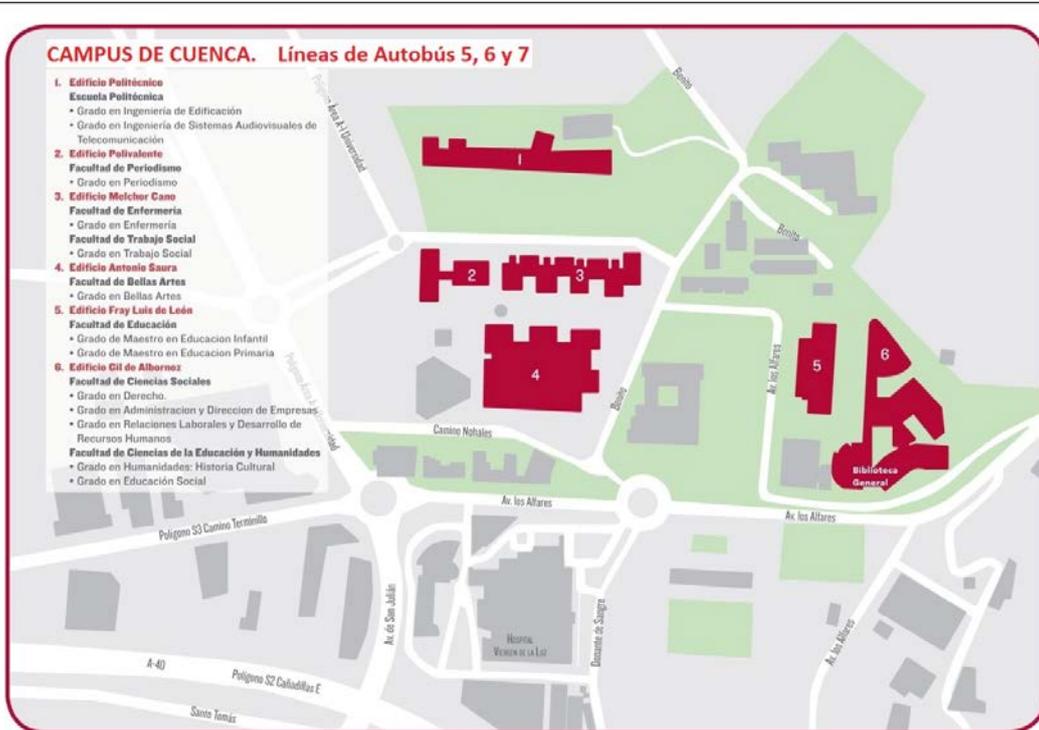
- Unidad responsable de la Carta de servicios:
Dirección del Área de Recursos Humanos.
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real.
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130

e-mail: Gerencia.rrhh@uclm.es

- Unidad de Recursos Humanos.
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real.
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: pas.rrhh@uclm.es ; pdi.rrhh@uclm.es
- Unidad de Retribuciones.
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real.
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: Arearrhh.Retribuciones@uclm.es
- Unidad de Desarrollo Profesional y Acción Social.
Rectorado C/ Altagracia, 50. 13071 Ciudad Real.
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: Unidad.DesarrolloProfesional@uclm.es
- Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Albacete.
Vicerrectorado Campus de Albacete. Avda. de los Estudiantes s/n. 02071 Albacete
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.ab@uclm.es
- Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Ciudad Real:
Edificio de Servicios Generales. Avda. Camilo José Cela, s/n. 13071 Ciudad Real
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.cr@uclm.es
- Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Cuenca:
Vicerrectorado Campus de Cuenca. Edificio Antonio Saura. Camino del Pozuelo s/n. 16071 Cuenca.
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.cu@uclm.es
- Unidad de Gestión Administrativa del Campus de Toledo.
Campus Tecnológico Fábrica de Armas. Avda. Carlos III s/n. 45071 Toledo.
Teléfono: 902204100. Fax: 902204130
e-mail: ugad.to@uclm.es

5.2 Situación, medios de acceso y transporte.







5.3 Horarios.

El horario habitual del Área de Recursos Humanos y de atención telefónica durante los periodos lectivos es, de lunes a viernes, de 09:00 a 14:30 horas, excepto festivos y periodos vacaciones, de acuerdo con el calendario laboral del personal de administración y servicios de la UCLM. Los recursos y servicios prestados telemáticamente estarán accesibles 24 horas al día durante los 7 días de la semana.

5.4 Año de publicación, revisión y periodo de vigencia.

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se realizará anualmente y sus resultados se publicarán junto con la misma en las direcciones:

- http://www.uclm.es/organos/vic_profesorado/
- <https://intranet.uclm.es/servicios/rrhh.aspx>

Esta Carta de Servicios entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la UCLM y tendrá una vigencia de dos años.