

# carta de servicios



**Objetivos  
Servicios**

**Compromisos  
Garantías**

# ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN REGIONAL



Escuela de  
Administración  
Regional

# carta de servicios

## **DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?**

Los servicios que se ofrecen en esta Carta son prestados por La Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

La Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha (en adelante EAR) es un instrumento, adscrito a la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, a través de la Dirección General de la Función Pública.

## **FINES Y OBJETIVOS.**

La finalidad de la elaboración de esta Carta de Servicios es dar a conocer a los ciudadanos y a los empleados públicos, las actividades y servicios que se prestan por la EAR y asegurar la calidad en la prestación de los mismos. En este sentido, la EAR tiene como objetivo la selección, formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de conformidad al Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.

Para alcanzar el objetivo señalado la EAR se ajustará en el ejercicio de sus funciones a los siguientes principios: responsabilidad, eficacia, eficiencia, economía y transparencia.

La EAR asume la prestación de los servicios y compromisos recogidos en la presente Carta.

## **MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE nº 89, de 13 de abril de 2007)
- Ley 4/2011, de 10 de marzo, de Empleo Público de Castilla-La Mancha (BOE nº 104, de 2 de mayo de 2011 y DOCM nº 56, de 22 de marzo de 2011)
- Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la Escuela de Administración Regional de Castilla - La Mancha (DOCM nº 251, de 24 de diciembre de 2012)
- VII Convenio Colectivo para el Personal Laboral al Servicio de la Junta de Comunidades de Castilla - La Mancha. (DOCM nº 149, de 2 de agosto de 2013)
- Decretos y Acuerdos por los que se aprueban las correspondientes Ofertas de Empleo Público.
- Resolución de 9 de octubre de 2013, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 19 de julio de 2013 (BOE nº 252, de 21 de octubre de 2013)

Las bases de las respectivas convocatorias, tanto de los procesos selectivos, como de las acciones formativas.

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

Es obligación de quienes utilicen los servicios que en materia de formación y selección de personal se prestan en la Escuela de Administración Regional cumplir los requisitos de participación exigidos en las respectivas Bases de las convocatorias y ajustar sus actuaciones a las mismas; así mismo, deberán suministrar una información veraz y comunicar los cambios que se produzcan en relación con su participación para mantener actualizadas las bases de datos existentes.

## SERVICIOS QUE SE OFRECEN Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN.

### I.- FORMACIÓN:

La EAR tiene entre sus fines ofrecer la mejor formación a los empleados públicos, de manera que quede garantizada la calidad de los servicios públicos prestados, mejorando la percepción de la satisfacción de la Administración por los usuarios.

Las actividades formativas que desarrolla la EAR conforme a la modalidad de impartición pueden ser:

- Cursos on line: actividad de aprendizaje en la que todas las horas lectivas se realizan a través de una plataforma electrónica de formación.
- Cursos presenciales: actividad de aprendizaje en la que todas las horas lectivas se imparten en aula.
- Cursos mixtos: actividad de autoaprendizaje a distancia y con sesiones presenciales en aula.
- Cursos de autoformación: actividad de autoaprendizaje, a través de una plataforma electrónica de formación, en la que no existe la figura del tutor, no estando sujeta a horarios y con autoevaluación.

En relación a los SERVICIOS que se ofrecen, se asumen los siguientes COMPROMISOS:

#### **1. Planificación, elaboración y aprobación del Plan de Formación de la EAR.**

- Aprobar y publicar en el DOCM el Plan de Formación en el mes siguiente a la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado.
- Anualmente, se actualizarán los programas formativos para mejorar su calidad y adaptarlos a las nuevas necesidades, demandas de los usuarios y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidas al final de cada actividad.

#### **2. Elaboración y publicación de las convocatorias de las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación.**

- Publicar las diferentes convocatorias en el DOCM, con al menos un mes de antelación a la fecha de su inicio.
- Publicar al menos con una antelación de 15 días en la página Web de la EAR, las nuevas acciones formativas demandadas por los usuarios por situaciones sobrevenidas.

#### **3. Selección y notificación individual por correo electrónico a los participantes de su admisión a los cursos.**

- Notificar a la persona seleccionada al menos quince días antes de empezar el curso, cuando su selección no se deba a la renuncia de otro aspirante, indicando la fecha exacta, la hora y el lugar donde se va a impartir la acción formativa.

#### **4. Ejecución de los cursos incluidos en los Planes de Formación.**

- Realizar al menos el ochenta por cien de los cursos incluidos en el Plan de Formación de la EAR.

#### **5. Evaluación de la satisfacción en las acciones formativas, tanto desde el punto de vista del alumnado, como del profesorado.**

- Evaluar la satisfacción en al menos el noventa por cien de las acciones formativas realizadas, mediante cuestionarios estandarizados.
- Alcanzar en la valoración global de la acción formativa una puntuación mínima de un 7 sobre 10.

#### **6. Emisión de certificados y acreditaciones de la asistencia o aprovechamiento de los participantes en las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación de la EAR.**

- Incluir las acreditaciones de asistencia o aprovechamiento en la aplicación informática de gestión de formación de la EAR, en el plazo de dos meses desde la finalización de la acción formativa.
- Expedir el certificado al interesado de todos los cursos realizados o promovidos con la EAR en el plazo máximo de cinco días hábiles desde su solicitud.
- Tener una herramienta electrónica, disponible a tiempo completo, que permita obtener automáticamente información.

#### **7. Información y atención al ciudadano por vía telefónica, telemática y presencial en su forma más amplia, sobre los servicios que presta la EAR en Formación.**

- Informar de manera precisa y adecuada.
- Ofrecer la información a través de un sistema multicanal: presencial, telefónico y por correo electrónico.
- Atender todas las peticiones recibidas por vía electrónica en un plazo máximo de cinco días.

## II.- SELECCIÓN DE PERSONAL:

La EAR en relación con la selección del personal al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, tiene encomendada la gestión de los procesos selectivos, por turno libre, por promoción interna, o para las personas con discapacidad, cuya convocatoria es competencia de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la EAR de Castilla-La Mancha.

En relación a los SERVICIOS que se ofrecen, se asumen los siguientes COMPROMISOS:

### **1.Convocatorias y desarrollos de procesos selectivos:**

- Publicación vía Web de todos los actos de desarrollo de los procesos selectivos convocados.
- Presentación electrónica de la solicitud de participación, con opción de pago electrónico.
- Disponibilidad de modelos de subsanación de defectos de las solicitudes, durante el plazo de subsanación.
- Publicación vía Web y en el DOCM de las relaciones provisionales de aspirantes excluidos, en un plazo máximo de dos meses, a contar desde la terminación del plazo de presentación de solicitudes.
- Publicación vía Web y en el DOCM de las relaciones definitivas de excluidos en un plazo máximo de un mes, a contar desde la terminación del plazo de subsanación.
- Publicación vía Web de los acuerdos de los Tribunales sobre adaptaciones de tiempo y/o medios para la realización de las pruebas por los aspirantes con discapacidad, con una antelación mínima de 10 días hábiles a la fecha de realización de la prueba.
- Publicación vía Web de todas las fechas de examen con una antelación mínima de cinco días hábiles, de las convocatorias realizadas por el órgano competente de Función Pública.
- La primera prueba no se realizará antes de 2 meses, a contar desde la fecha de publicación de la convocatoria, salvo en procesos declarados de urgencia.
- El tiempo de espera en las aulas de examen no será superior a 30 minutos, desde que se produzca el llamamiento simultáneo de los aspirantes hasta el inicio de la prueba.
- En todos los centros donde se realicen pruebas se habilitará, a petición de la interesada, un espacio con las condiciones necesarias para la lactancia materna, hasta el primer año de edad del bebé y siempre que no se interrumpa el desarrollo de la prueba.
- Remisión de todas las peticiones, reclamaciones o sugerencias a los Tribunales en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde su recepción.

### **2.Información a los usuarios y emisión de certificados solicitados a la EAR:**

- Información vía Web sobre el número de solicitudes de participación presentadas, desagregadas por sistemas, Cuerpos o Categorías y sexos, en un plazo de 3 días hábiles desde la publicación de las relaciones de aspirantes admitidos.
- Información necesaria en los lugares de examen que permita al aspirante localizar el lugar concreto de realización de la prueba, con 60 minutos de antelación.
- Información vía Web del contenido de las pruebas obligatorias, en el plazo de 1 mes desde la publicación de la propuesta de aprobados del último proceso celebrado.
- Información vía Web de resultados globales del número de personas aprobadas en los correspondientes procesos selectivos, desagregadas por sistemas, Cuerpos o Categorías y sexos, en el plazo de 1 mes desde que concluyen todos los procesos de una misma convocatoria.
- Publicación vía Web de las relaciones de personas que, no habiendo superado el proceso selectivo, han aprobado al menos una prueba, en el plazo máximo de un mes, a contar desde la finalización de todos los procesos de una misma convocatoria.
- Elaboración y remisión a la persona interesada de certificados de pruebas realizadas, en el plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción en la EAR del escrito de petición del interesado.

### **3.Atención, tramitación y seguimiento de las peticiones, quejas o sugerencias sobre los procesos selectivos, vía correo ordinario, electrónico o Fax-IP.**

- Atender las cuestiones recibidas en un plazo máximo de cinco días hábiles.

### III.- SERVICIOS GENERALES.

Son servicios relacionados con el uso y cesión de las instalaciones de la EAR, así como con el mantenimiento y conservación de las mismas.

En relación a los **SERVICIOS** que se ofrecen, se asumen los siguientes **COMPROMISOS**:

**1. Utilización de las instalaciones de la EAR, tanto por parte de las Administraciones Públicas como por parte de personas físicas y jurídicas que no tengan tal condición.**

- Asignación de las instalaciones a las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la solicitud.
- Asignación de las instalaciones a las personas físicas y jurídicas, que no sean Administración Pública, en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde la recepción en la EAR del justificante acreditativo del pago de la tasa correspondiente.

**2. Mantenimiento y conservación de los medios materiales con los que cuenta la EAR.**

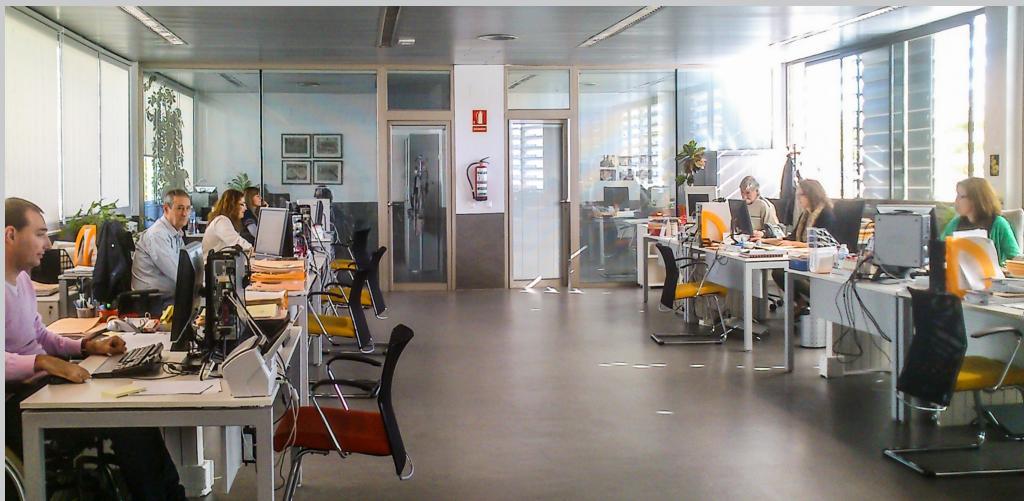
- Supervisión mensual del estado de las instalaciones.
- Corrección de las deficiencias detectadas.

### INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el anexo adjunto a la Resolución de 12/11/2013 por la que se aprueba la Carta de Servicios. Igualmente se pueden consultar en la sede electrónica, [www.jccm.es](http://www.jccm.es). Los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

### GARANTÍAS. MEDIOS DE SUBSANACIÓN.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Coordinación de la EAR se pondrá en contacto con usted, en un plazo máximo de 72 horas, para solicitar sus disculpas y darle una explicación de lo acontecido. Igualmente habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio, y difundirá el grado de cumplimiento de los compromisos a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha [www.jccm.es](http://www.jccm.es)



## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Ayúdenos a prestar un mejor servicio haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas y sugerencias por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional aprobado por Orden de 11 de octubre de 2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27 de octubre de 2011).
- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:

### **Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha**

Dirección General de la Función Pública

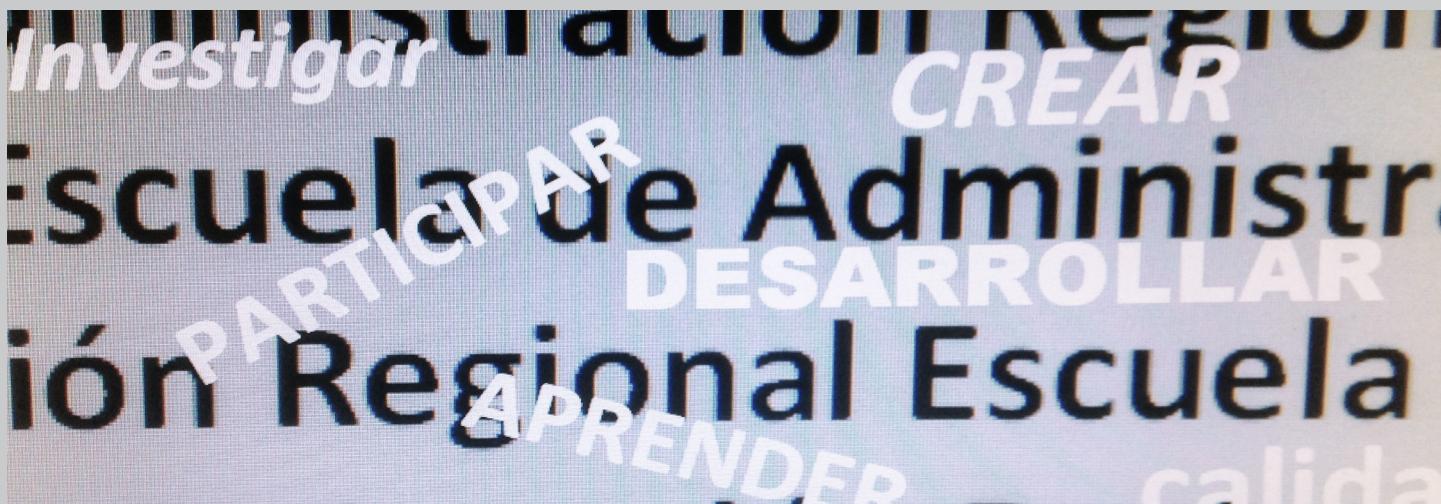
Calle Río Cabriel, s/n.

45071 – TOLEDO

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos (artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre).

- Por correo electrónico: [ear@jccm.es](mailto:ear@jccm.es)
- Mediante el fax administrativo de la EAR: 925 26 56 58
- A través del formulario electrónico de la sede [www.jccm.es](http://www.jccm.es) que remitirá automáticamente la iniciativa, queja o sugerencia a la Consejería responsable del servicio objeto de la misma.
- De forma presencial en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de registro la encargada de formalizarla en la aplicación.
- Marcando el número de teléfono 012, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925274552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

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





## INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DE LOS SERVICIOS.

A la Escuela de Administración Regional se puede acceder:

- De forma presencial, de lunes a viernes, de 9,00 a 14,00 horas, en la siguiente dirección: C/ Río Cabriel s/n 45007 Toledo (Polígono Residencial "Santa María de Benquerencia")

Cómo llegar

En transporte urbano:

- Línea 61 Zocodover- Benquerencia (Centro). Parada Río Cabriel (Archivo)
- Línea 62 Zocodover- Benquerencia (Sur). Parada Avda. Boladiez (SESCAM)

En vehículo particular: en la página web de la EAR se encuentra un plano de situación.

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

- Teléfonos: 925 25 96 34 / 925 24 87 04 / 925 38 92 91

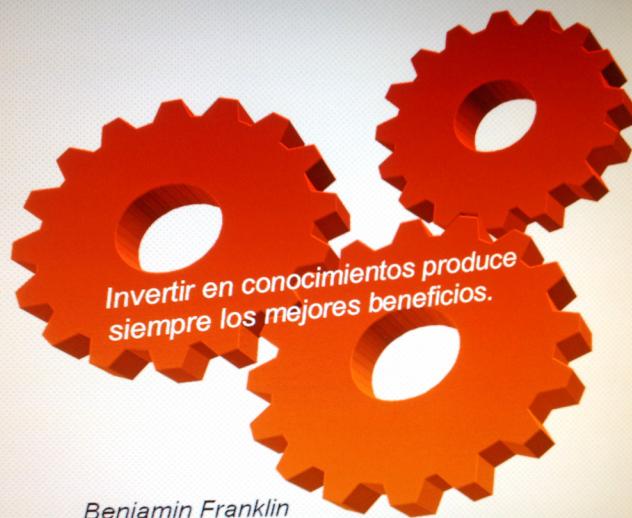
- Fax : 925 26 56 58

- Correo electrónico: [ear@jccm.es](mailto:ear@jccm.es)

- Internet: [ear.castillalamancha.es](http://ear.castillalamancha.es)

## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

La Carta de Servicios de la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha, aprobada por Resolución de 12 de noviembre de 2013, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha nº 222, de 15/11/2013, ha sido prorrogada en su vigencia hasta el 16 de noviembre de 2017 mediante Resolución de 28/09/2016, publicada en el DOCM nº 203, de 18/10/2016.





**atención al ciudadano**  
Castilla-La Mancha



**Castilla-La Mancha**