

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas

#### **Resolución de 27/01/2016, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha. [2016/1338]**

La Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha, creada por Ley 8/2002, de 23 mayo, de Coordinación de Policías Locales de Castilla-La Mancha, como órgano adscrito a la Consejería competente en materia de policía, nace con la finalidad primordial de mantener una adecuada y permanente capacitación de los miembros de la Policía Local y de los Vigilantes Municipales, siempre teniendo como referencia la especificidad de sus funciones. No obstante, la Escuela de Protección Ciudadana ha ido extendiendo su formación a aquellos otros colectivos relacionados con las áreas de protección civil y emergencias de Castilla-La Mancha. Así, el Decreto 192/2005, de 27 diciembre, por el que se regula la Comisión de Protección Civil y Emergencias de Castilla-La Mancha, recoge en su artículo 2 la obligación que tiene esta Comisión de informar la programación anual de formación en materia de protección civil y emergencias de la Escuela de Protección Ciudadana. Asimismo, el apartado 7.2 del Plan Territorial de Emergencias de Castilla-La Mancha (Platecam) aprobado por Decreto 36/2013, de 4 de julio, atribuye a la Escuela de Protección Ciudadana el diseño, planificación, organización y desarrollo de las acciones formativas necesarias para la implantación del Platecam para aquellos servicios de emergencias llamados a intervenir en Castilla-La Mancha. Y por otro lado, el artículo 31 de la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, Los poderes públicos promoverán la formación y el desarrollo de la competencia técnica del personal del Sistema Nacional de Protección Civil.

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, en su artículo 10 dispone que la Carta de Servicios establecerá un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizará periódicamente los resultados correspondientes en el espacio a ella dedicado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades. Igualmente establece un periodo de validez para la Carta de Servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

Por tanto, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 82/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica y competencias de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas,

Resuelvo

Primero. Aprobar la Carta de Servicios de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha, que a continuación se desarrolla.

Segundo. Ordenar la publicación de esta Resolución en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Tercero. Difundir la Carta Sectorial de Servicios de la Escuela de Protección Ciudadana, en aquellas dependencias que se estime oportuno y a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Internet.

Cuarto. Facultar a la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa para que actualice la información contenida en la Carta de Servicios.

Toledo, 27 de enero de 2016

El Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas  
JUAN ALFONSO RUIZ MOLINA

Carta de Servicios de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha.

Datos identificativos de la unidad que presta el servicio.

La Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha (en adelante EPC) es un servicio público que presta la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas a través de la Dirección General de Protección Ciudadana.

Objetivos y fines.

Los objetivos de la EPC son la formación de los policías locales, vigilantes municipales, bomberos, agentes de movilidad, voluntarios de protección civil y otros colectivos del Sistema Nacional de Protección Civil, así como la investigación, estudio y divulgación en materia de seguridad pública y emergencias, potenciando en su actividad docente la investigación como instrumento para la innovación.

El fin último es hacer de esta institución regional un instrumento de máxima utilidad para Castilla-La Mancha y sus habitantes, destinatarios finales de las mejoras que puedan conseguirse, en el convencimiento de que la Seguridad Pública es difícilmente parcelable y de que a través de la formación, de la información y del estudio, es posible incidir de forma positiva en la consecución de mayores cotas de seguridad individual y colectiva.

Así, la formación se desarrolla en dos ámbitos:

- El de la “seguridad pública” dirigido principalmente a los Cuerpos de Policía Local, Vigilantes Municipales y Agentes de Movilidad.
- El relativo a las “emergencias” destinado sobre todo a los Cuerpos de Bomberos y Voluntariado de Protección Civil, sin perjuicio de la interrelación que presentan ambas materias, determinante de un extenso sector de formación común, con un amplio catálogo de cursos abiertos a todos los colectivos.

Para ello, la EPC presta sus servicios principalmente en las propias instalaciones de la Autovía de Madrid-Toledo Km. 64’500, Toledo. Estas dependencias disponen de la siguiente dotación: aulas, biblioteca, polideportivo cubierto, piscina, gimnasio, galería de tiro, residencia, servicios administración, salón de actos, cocina y comedor.

No obstante podrán utilizarse otras instalaciones cuando sea necesario por la especificidad o requerimientos de determinadas actividades formativas.

Mediante esta Carta de Servicios se pretende dar a conocer las actividades y los servicios que presta la EPC y establecer los compromisos de calidad con los usuarios de los mismos, así como la evaluación del cumplimiento de los mismos como un mecanismo de mejora continua de los servicios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Marco legal.

Normativa básica estatal:

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.

Normativa autonómica:

- Ley 8/2002, de 23 de mayo, de Coordinación de las Policías Locales de Castilla-La Mancha.
- Ley 4/1995, de 16 marzo, del Voluntariado de Castilla-La Mancha.
- Decreto 192/2005, de 27 diciembre por el que se regula la Comisión de Protección Civil y Emergencias de Castilla-La Mancha.
- Decreto 110/2006, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Coordinación de las Policías Locales de Castilla-La Mancha.
- Decreto 9/2009, de 10 de febrero, por el que se regula el uso de desfibriladores semiautomáticos externos fuera del ámbito sanitario.
- Orden de 3 de febrero de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se crea y regula el Registro de Profesores Colaboradores de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha.
- Bases de las respectivas convocatorias de las actividades de formación.

Servicios ofrecidos por la Escuela de Protección Ciudadana.

La EPC, como referente de formación para el personal de seguridad pública y emergencias de Castilla-La Mancha, procura capacitarlos para el ejercicio de las competencias profesionales que les atribuye la normativa vigente.

Para el cumplimiento de su misión, la Escuela presta los siguientes servicios:

- 1.- Planificación, aprobación, publicación y comunicación del plan anual de formación destinado a policías locales, vigilantes municipales, agentes de movilidad, bomberos, técnicos, voluntarios de protección civil, y otros colectivos del Sistema Nacional de Protección Civil.
- 2.- Impartir los cursos establecidos en el plan anual de formación.
- 3.- Certificación de la formación recibida por el alumnado.
- 4.- Evaluación de las aptitudes adquiridas por el alumnado.
- 5.- Formación de especialistas en Seguridad Vial, Policía Administrativa y Policía Judicial.
- 6.- Colaborar con los organismos competentes, cuando así lo soliciten, en los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de seguridad pública y emergencias.
- 7.- Tutorizar los cursos selectivos de las distintas categorías de policía local, mediante apoyo, asesoramiento y orientación acerca de sus funciones, competencias y circunstancias laborales.
- 8.- Ofrecer alojamiento, manutención y servicio de vigilancia de seguridad al alumnado y profesorado.
- 9.- Mantenimiento de instalaciones y su puesta a disposición de los participantes en las actividades formativas de la EPC: galería de tiro, polideportivo cubierto, gimnasio, piscina y residencia.
- 10.- Dotar de uniformidad, tanto de servicio como de comisión, al alumnado de los cursos selectivos de Policías Locales y Vigilantes Municipales.
- 11.- Mantener actualizado el registro de profesorado al objeto de que se inscriban aquellas personas que se consideren capacitadas para impartir clases en la EPC.
- 12.- Promover la reflexión y el debate acerca de la seguridad pública y las emergencias mediante la realización de jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate y congresos.

La EPC ofrece la posibilidad a los usuarios de contactar con ella y de acceder a los servicios que oferta a través de su página web (<http://pagina.jccm.es/justicia/epc/>)

Compromisos de calidad con las personas usuarias.

1.- Servicio: Planificación, aprobación, publicación y comunicación del plan anual de formación destinado a policías locales, vigilantes municipales, agentes de movilidad, bomberos, técnicos, voluntarios de protección civil, y otros colectivos del Sistema Nacional de Protección Civil. Compromisos:

- Envío de la oferta formativa anual al Diario Oficial de Castilla-La Mancha para su publicación, durante la segunda quincena del mes de diciembre del año anterior al que la oferta tiene vigencia, siempre que con carácter previo haya sido informada por las comisiones competentes.
- Divulgación del plan de formación entre los organismos de seguridad y emergencias así como su difusión a través de la página web de la EPC.
- Gestionar las solicitudes de los cursos mediante la aplicación informática AGIF, al objeto de facilitar el acceso y la inscripción del alumnado en las actividades formativas.

2.-Servicio: Impartir los cursos establecidos en el plan anual de formación. Compromiso:

- Realizar los cursos convocados en el Plan Anual de Formación, siempre que se alcance el número mínimo de participantes establecido en la convocatoria.

3.- Servicio: Certificación de la formación recibida por el alumnado. Compromisos:

- Remisión de los diplomas en los tres meses siguientes a la evaluación de la actividad formativa.
- Certificación al alumnado de la formación recibida, en un plazo máximo de diez días hábiles tras la solicitud.

4.- Servicio: Evaluación de las aptitudes adquiridas por el alumnado. Compromiso:

- Evaluación de la actividad formativa en el mes natural siguiente desde su finalización.

5.- Servicio: Formación de especialistas en Seguridad Vial, Policía Administrativa, y Policía Judicial. Compromiso:

- Continuidad en la programación anual de los ciclos de especialización, convocando al menos, un curso de cada ciclo formativo para especialistas.

6.- Colaborar con los organismos competentes, cuando así lo soliciten, en los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de seguridad pública y emergencias. Compromiso:

- Ofrecer la colaboración, siempre que se solicite.

7.- Servicio: Tutorizar los cursos selectivos de las distintas categorías de policía local, mediante apoyo, asesoramiento y orientación acerca de sus funciones, competencias y circunstancias laborales. Compromiso:

- Designación del personal tutor previamente al inicio de las actividades formativas.

8.- Servicio: Ofrecer alojamiento, manutención y servicio de vigilancia de seguridad al alumnado y profesorado. Compromiso:

- Se ofrecerá alojamiento y manutención a todos los participantes que lo soliciten según los criterios definidos en las bases de la Resolución de convocatoria de formación.

9.- Servicio: Mantenimiento de instalaciones y su puesta a disposición de los participantes en las actividades formativas de la EPC: Galería de tiro, polideportivo cubierto, gimnasio, piscina y residencia. Compromiso:

- Supervisión mensual del buen estado de las instalaciones y corrección de las deficiencias detectadas.

10.- Servicio: Dotar de uniformidad, tanto de servicio como de comisión, al alumnado de los cursos selectivos de Policías Locales y Vigilantes Municipales. Compromiso:

- El alumnado dispondrá de uniforme de servicio en el plazo de dos meses desde el inicio del curso y de uniforme de comisión antes del último mes del curso.

11.- Servicio: Mantener actualizado el registro de profesorado al objeto de que se inscriban aquellas personas que se consideren capacitadas para impartir clases en la EPC. Compromiso:

- Serán inscritos en el plazo de quince días hábiles, desde su solicitud, todas aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en la Orden de 3 de febrero de 2011, por la que se crea y regula el Registro de Profesores Colaboradores de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha.

12.- Servicio: Promover la reflexión y el debate acerca de la seguridad pública y las emergencias mediante la realización de jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate y congresos. Compromiso:

- Celebración anual de, al menos, dos actividades formativas que incluyan jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate o congresos.

Indicadores asociados a los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta de Servicios se encuentran en el anexo adjunto. Los resultados de su cumplimiento se actualizan con la periodicidad que se indica en el citado anexo y se pueden consultar en la sede electrónica, [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 (D.O.C.M. nº 211, de 27 de octubre de 2011).

- Mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:  
Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha  
Dirección General de Protección Ciudadana  
Autovía Madrid - Toledo, Km. 64.500.  
45071 - Toledo

En ambos casos puede enviar dichos documentos por correo postal o presentarlos en cualquier oficina de registro de documentos, según lo dispuesto en la normativa de procedimiento administrativo común.

- Por correo electrónico a través de la página web de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha: [epcsecretaria@jccm.es](mailto:epcsecretaria@jccm.es)

- Mediante el fax administrativo de la EPC: 925 26 90 75.

- 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.

- Llamando al teléfono 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha o al 902267090 si llama desde fuera de la Comunidad de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

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

Garantías. Medios de subsanación.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos, la persona titular de la Dirección de la EPC se pondrá en contacto con usted, en un plazo máximo de 72 horas, para solicitar sus disculpas y darle una explicación de lo acontecido.

La Dirección de la EPC 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 <http://www.jccm.es>

Entrada en vigor y vigencia.

La Carta de Servicios de la EPC, aprobada por Resolución de 27 de enero, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas, entra en vigor el día siguiente al de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

A la Escuela de Protección Ciudadana se puede acceder:

- De forma presencial, de lunes a viernes, de 8:30 a 14:30 horas, en la siguiente dirección: Autovía Madrid-Toledo, Km. 64,500. 45071 Toledo. Salida 65, cruce de Bargas.

- Por teléfono: 925 269951.

- A través del teléfono único de información: 012, si llama desde alguna localidad de Castilla-La Mancha y 902267090 si llama desde fuera de la Comunidad de Castilla-La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra Comunidad Autónoma.

- Por fax: 925 269075.

- Mediante correo postal: Escuela de Protección Ciudadana. Autovía Madrid-Toledo, Km. 64.500. 45071 Toledo.

- Por correo electrónico: [epcsecretaria@jccm.es](mailto:epcsecretaria@jccm.es).

- A través de Internet: accediendo a la página de la Escuela de Protección Ciudadana <http://pagina.jccm.es/justicia/epc/>

INDICADORES DE CALIDAD					
Servicios	Compromisos	Indicadores Asociados	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
1. Planificación, aprobación, publicación y comunicación del plan anual de formación destinado a policías locales, vigilantes municipales, agentes de movilidad, bomberos, técnicos, voluntarios de protección civil, y otros colectivos del Sistema Nacional de Protección Civil.	Envío de la oferta formativa anual al DOCM para su publicación, durante la segunda quincena del mes de diciembre del año anterior al que la oferta tiene vigencia, siempre que haya sido aprobada por las comisiones competentes	Publicación en DOCM en el plazo establecido (S/INO).	SI	Comprobación de la publicación. Comprobación de las actas de las comisiones	Anual
	Divulgación del plan de formación entre los organismos de seguridad y emergencias. Difusión a través de la página web de la EPC. Gestionar las solicitudes de los cursos mediante la aplicación informática AGIF, al objeto de facilitar el acceso y la inscripción de los alumnos en las actividades formativas.	Publicación en la Web de Castilla-La Mancha.( S/INO)	SI	Comprobación del envío del correo electrónico a los organismos. Comprobación de la publicación.	Anual
2. Impartir los cursos establecidos en el plan anual de formación	Realizar los cursos convocados en el Plan Anual de Formación siempre que se alcance el número mínimo de paarticipantes establecido en la convocatoria	Porcentaje de cursos que se pueden solicitar en la aplicación informática	90%	Cursos que se pueden solicitar con la aplicación informática sobre el total de convocados.	Anual
	Remisión de los Diplomas en los 3 meses siguientes a la evaluación de la actividad formativa.	Porcentaje de cursos impartidos sobre el total de los convocados.	95%	Cursos incluidos en la convocatoria y cursos realizados según las actas o informes correspondientes..	Anual
3. Certificación de la formación recibida por el alumnado	Certificación al alumnado de la formación recibida, en un plazo máximo de 10 días hábiles tras la solicitud.	Porcentaje de diplomas emitidos en el plazo establecido sobre el total de alumnos con derecho al mismo	100%	Diplomas entregados, según la base de datos o el registro de diplomas.	Anual
	Evaluación de las aptitudes adquiridas por el alumnado	Porcentaje de cursos certificados en el plazo establecido, sobre el total de los solicitados	100%	Certificados enviados según la base de datos o el registro de certificados enviados.	Anual
5. Formación de especialistas en Seguridad Vial, Policía Administrativa y Policía Judicial.	Continuidad en la programación anual de los ciclos de especialización, convocando al menos, un curso de cada ciclo formativo para especialistas.	Porcentaje de alumnos evaluados en el plazo establecido sobre el total de alumnos que realizaron la formación.	95%	Evaluaciones realizadas por fechas según la base de datos o registro de calificaciones de los alumnos	Anual
	Ofrecer la colaboración, siempre que se solicite.	Porcentaje de especialidades con cursos convocados anualmente.	100%	Cursos convocados por especialidades	Anual
6. Colaborar con los organismos competentes, cuando así lo soliciten, en los procesos selectivos de ingreso y promoción del personal de seguridad pública y emergencias	Ofrecer la colaboración, siempre que se solicite.	Porcentaje de procesos selectivos en los que se ha colaborado sobre aquellos en los que se solicita colaboración pertinente.	100%	Procesos selectivos en los que se solicita colaboración y en los que se participa.	Anual
	Designación del personal tutor previamente a la impartición de las actividades formativas.	Porcentaje de cursos con tutorías asignadas previamente a su impartición sobre el total de curso realizados	100%	Fechas de designación de tutores y fechas de inicio de los cursos según la base de datos o registro correspondiente.	Anual
8. Ofrecer alojamiento, manutención y servicio de vigilancia de seguridad al alumnado y profesorado	Se ofrecerá alojamiento y manutención a todos los profesores y alumnos que lo soliciten según los criterios definidos en las bases de la Resolución de convocatoria de formación.	Porcentaje de quejas estimadas sobre el total de quejas recibidas	>= 10%	Quejas recibidas	Anual

<p>9. Mantenimiento de instalaciones y su puesta a disposición de los participantes en las actividades formativas de la EPC: galería de tiro, polideportivo cubierto, gimnasio, piscina y residencia</p>	<p>Supervisión mensual del buen estado de las instalaciones y corrección de las deficiencias detectadas.</p>	<p>Porcentaje de instalaciones inspeccionadas mensualmente.</p>	<p>100%</p>	<p>Instalaciones inspeccionadas mensualmente según los informes de los servicios de mantenimiento</p>	<p>Anual</p>
<p>10. Dotar de uniformidad, tanto de servicio como de comisión, a los alumnos de los cursos selectivos de Policías Locales y Vigilantes Municipales</p>	<p>Se realizará una inspección del adecuado estado de las habitaciones mensualmente, corrigiendo las deficiencias detectadas.</p>	<p>Porcentaje de habitaciones supervisadas mensualmente</p>	<p>100%</p>	<p>Habitaciones supervisadas mensualmente, según los informes de mantenimiento o de las instalaciones</p>	<p>Anual</p>
<p>11. Mantener actualizado el registro de profesores y profesoras colaboradoras al objeto de que se inscriban aquellas personas que se consideren capacitadas para impartir clases en la EPC.</p>	<p>El alumnado dispondrá de uniforme de servicio en el plazo de dos meses desde el inicio del curso y de uniforme de comisión antes del último mes del curso.</p>	<p>Porcentaje de deficiencias subsanadas en el plazo de un mes sobre las detectadas.</p>	<p>100%</p>	<p>Deficiencias detectadas y subsanadas por fechas, según los informes de incidencias en las instalaciones</p>	<p>Anual</p>
<p>12. Promover la reflexión y el debate acerca de la seguridad pública y las emergencias mediante la realización de jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate y congresos.</p>	<p>Serán inscritos en el plazo de 15 días hábiles, desde su solicitud, todos aquellos profesores y profesoras que reúnan los requisitos establecidos en la Orden de 03/02/2011, por la que se crea y regula el Registro de Profesores Colaboradores de la EPC</p>	<p>Porcentaje de profesores colaboradores inscritos en plazo sobre el total de profesores que reúnan los requisitos.</p>	<p>100%</p>	<p>Uniformes facilitados por fechas de entrega según la base de datos o registro correspondiente.</p>	<p>Anual</p>
	<p>Celebración anual de, al menos, dos actividades formativas que incluyan jornadas técnicas, conferencias, encuentros, mesas de debate o congresos.</p>	<p>Ratio de actividades realizadas sobre las previstas.</p>	<p>2/2</p>	<p>Profesores solicitantes que reúnan los requisitos y profesores inscritos según la base de datos o registro correspondiente.</p>	<p>Anual</p>
				<p>Convocatoria de actividades</p>	<p>Anual</p>