

# **CARTA DE SERVICIOS**

de la **Escuela  
de Administración  
Regional**



**Castilla-La Mancha**

Consejería de Hacienda,  
Administraciones Públicas y  
Transformación Digital



Castilla-La Mancha

1

## ¿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) adscrita a la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital a través de a la Dirección General de la Función Pública, se configura como un instrumento de selección, formación y perfeccionamiento de los empleados públicos.

2

## OBJETIVOS Y FINES.

El Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha, establece sus funciones para el cumplimiento de los objetivos de selección, formación y perfeccionamiento del personal al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

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

Con el fin de cumplir estos objetivos con suficiente calidad y lograr la mejora permanente en su consecución, la EAR asume la prestación de los servicios y compromisos recogidos en la presente Carta, dando a conocer a la ciudadanía y al personal de empleados públicos, las actividades y servicios que se prestan por la EAR.



**3**

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

### **Normativa básica estatal:**

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Resolución de 21 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública, por la que se publica el Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas de 9 de marzo de 2018.

### **Normativa autonómica:**

- Ley 4/2011, de 10 de marzo, de Empleo Público de Castilla-La Mancha.
- Decreto 159/2012, de 20 de diciembre, por el que se regula la Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha.
- VIII Convenio colectivo para el personal laboral al servicio de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Decretos y Acuerdos por los que se aprueban las correspondientes Ofertas de Empleo Público.
- 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 de Castilla-La Mancha, 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.

**4**

## **SERVICIOS QUE SE OFRECEN.**

### **I. Formación.**

La formación del personal empleado público es una exigencia prioritaria de toda administración pública moderna, imprescindible para perseverar en los objetivos de eficacia y modernización. Todo ello contribuye a la mejora del servicio público que se ofrece a la ciudadanía.



### **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.
- Cursos telepresenciales: actividad de aprendizaje en la que el equipo docente y el alumnado se relacionan de manera síncrona a través de una plataforma virtual.



### **En relación con las actividades formativas, los servicios que se ofrecen son:**

1. Planificación, elaboración y aprobación del Plan de Formación de la EAR.
2. Elaboración y publicación de las convocatorias de las acciones formativas incluidas en el Plan de Formación.
3. Selección y notificación individual por correo electrónico a quienes participan de su admisión a los cursos.
4. Ejecución de los cursos incluidos en los Planes de Formación.
5. Evaluación de la satisfacción del aprendizaje en los cursos de formación, tanto desde el punto de vista del alumnado como del profesorado.
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 a través del Portal del Empleado/a.
7. Información y atención a la ciudadanía sobre los servicios que presta la EAR en Formación.



## **II. Selección.**

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, 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, de forma independiente, profesional y eficaz, actuando de acuerdo a los principios de igualdad, mérito, libre concurrencia y capacidad. Para ello nuestro objetivo, es coadyuvar en la convocatoria, organización y realización de las pruebas selectivas, con unos recursos humanos competentes y profesionales, facilitando a las personas interesadas en ingresar en la Función Pública, cauces de acceso objetivos y transparentes.

**En relación con la selección del personal, los servicios que se ofrecen son:**

1. Convocatorias y desarrollo de procesos selectivos:
  - 1.1. Organización y realización de pruebas selectivas, incluidos los cursos selectivos, para el ingreso en la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha del personal funcionario no docente y del personal laboral, excepto cuando esta competencia esté atribuida a otro órgano distinto de la EAR.
  - 1.2. Realización de las pruebas selectivas y cursos selectivos del personal funcionario de la Administración Local con habilitación de carácter estatal.
  - 1.3. Realización de las pruebas selectivas del personal propio de otras Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha, cuando se establezca mediante convenio.
  - 1.4. Organización, coordinación, asistencia y asesoramiento a los Tribunales Calificadores y Comisiones de Selección para la realización de las pruebas selectivas y publicación de los acuerdos adoptados por los mismos en la web de Empleo Público y en el tablón de anuncios de la JCCM.
2. Información a los usuarios y emisión de certificados solicitados a la EAR.
3. Atención, tramitación y seguimiento de las consultas, sobre los procesos selectivos, a través de los correos electrónicos corporativos de [oposiciones.ear@jccm.es](mailto:oposiciones.ear@jccm.es) y [empleopublico@jccm.es](mailto:empleopublico@jccm.es).

## **III. Servicios generales.**

**En relación a los servicios que se ofrecen son:**

1. Utilización de las instalaciones de la EAR, tanto por parte de las Administraciones Públicas como por personas físicas y jurídicas que no tengan tal condición.
2. Mantenimiento y conservación de los medios materiales con que cuenta la EAR.



## **COMPROMISOS DE CALIDAD CON LAS PERSONAS USUARIAS.**

Los compromisos adquiridos son los siguientes:

### **I. Formación de personal.**

1. Aprobar y publicar en el DOCM el Plan de Formación como máximo en el mes siguiente a la aprobación de los Presupuestos Generales del Estado.
2. Anualmente, se actualizarán los programas formativos para mejorar su calidad y adaptarlos a las nuevas necesidades, demandas de las personas usuarias y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidas al final de cada actividad.
3. Publicar las diferentes convocatorias en el DOCM, con al menos un mes de antelación a la fecha de su inicio.
4. Notificar a la persona seleccionada al menos diez días hábiles 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.
5. Realizar al menos el ochenta y cinco por cien de los cursos incluidos en el Plan de Formación de la EAR.
6. Evaluar la satisfacción en al menos el noventa por cien de las acciones formativas realizadas, mediante cuestionarios estandarizados.
7. Alcanzar en la valoración global de la acción formativa una puntuación mínima de un 7 sobre 10.
8. 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.
9. Expedir el certificado global de todos los cursos realizados o promovidos con la EAR en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su petición.

### **II. Selección de personal.**

#### **II.1. Convocatorias y desarrollo de procesos selectivos:**

##### **Compromisos:**

- Publicación vía web de todos los actos de desarrollo de los procesos selectivos convocados.
- Presentación de la solicitud de participación y pago de los derechos de examen preferentemente por vía electrónica.
- Facilitar la presentación de las subsanaciones de los defectos de las causas de exclusión preferentemente por vía electrónica y gestión de las mismas.

# CARTA DE SERVICIOS

de la Escuela de Administración Regional

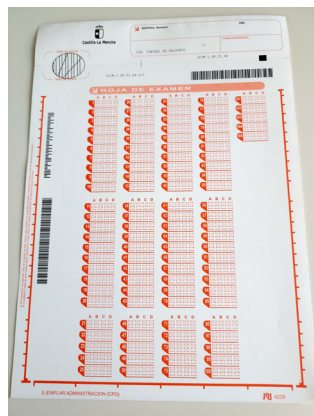
- Publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en la Web de Empleo Público (<http://empleopublico.castillalamancha.es>) y en el tablón de anuncios de la sede electrónica en el apartado de publicaciones ([www.jccm.es](http://www.jccm.es)) de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha), de las resoluciones provisionales de aspirantes excluidos, en un plazo máximo de dos meses, a contar desde la terminación del plazo de presentación de solicitudes. Todas las publicaciones serán realizadas con el máximo respeto a la normativa de protección de datos.
- Publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en la Web de Empleo Público (<http://empleopublico.castillalamancha.es>) y en el tablón de anuncios de la sede electrónica en el apartado de publicaciones ([www.jccm.es](http://www.jccm.es)) de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha), de las resoluciones definitivas de excluidos en un plazo máximo de un mes, a contar desde la terminación del plazo de subsanación.
- Publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha, en la Web de Empleo Público (<http://empleopublico.castillalamancha.es>) y en el tablón de anuncios de la sede electrónica en el apartado de publicaciones ([www.jccm.es](http://www.jccm.es)) de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha), de las personas que integran los tribunales calificadoros con anterioridad a la publicación de la relación definitiva de personas admitidas y excluidas del proceso selectivo.
- Publicación en un espacio de acceso restringido a los interesados, en la Web de Empleo Público (<http://empleopublico.castillalamancha.es>) de la administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha), 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.
- Atención adecuada a las personas en todo el proceso, dando respuesta a las necesidades específicas que surjan, especialmente en aquellos casos que se hayan concedido las oportunas adaptaciones.
- 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 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 dirigidas a los Tribunales en el plazo máximo de 3 días hábiles, desde su recepción.



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

### Compromisos:

- Información vía web sobre el número de solicitudes de participación presentadas, desagregadas por sistemas, Cuerpos o Categorías y sexos, en un plazo de 5 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 15 días hábiles desde la realización de las mismas.
- 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.
- Elaboración y remisión a la persona interesada de certificados de pruebas realizadas, en el plazo máximo de 10 días hábiles, desde su recepción.



## II.3. Atención, tramitación y seguimiento de las consultas, a través de los correos corporativos, [empleopublico@jccm.es](mailto:empleopublico@jccm.es) y [oposiciones.ear@jccm.es](mailto:oposiciones.ear@jccm.es).

### Compromiso:

- Atender las cuestiones recibidas en un plazo máximo de 10 días hábiles.

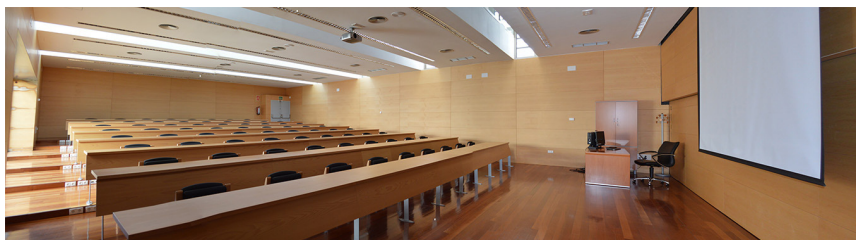
## III. Servicios generales.

**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.**

### Compromisos:

1. Asignación de las instalaciones de la EAR a las Administraciones Públicas en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la solicitud.
2. Asignación de las instalaciones de la EAR 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.

3. Supervisión mensual del estado de las instalaciones.
4. Corrección de las deficiencias detectadas en los partes mensuales en el plazo de quince días hábiles.



## 6

### 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 de la Resolución de actualización de la misma. Igualmente se pueden consultar en la Sede Electrónica <https://www.jccm.es>. Los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado anexo.

## 7

### FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

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

- **Presencialmente, 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).
- **Por correo postal** mediante escrito dirigido a la unidad responsable de la Carta de Servicios:  
Escuela de Administración Regional de Castilla-La Mancha  
Dirección General de Función Pública  
C/ Río Gabriel, s/n - 45071 Toledo

En ambos casos puede presentar 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** al servicio correspondiente:
  - Servicio de formación: [formacion.ear@jccm.es](mailto:formacion.ear@jccm.es)
  - Servicio de selección: [oposiciones.ear@jccm.es](mailto:oposiciones.ear@jccm.es)
  - Servicio de administración general: [ear@jccm.es](mailto:ear@jccm.es)
- **A través del formulario electrónico** de la sede <https://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 Único de Información 012**, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en la aplicación informática correspondiente.

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.

## 8

### **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, por el medio que se haya señalado como preferente.

La Coordinación de la EAR 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>

## 9

### **PRECIOS PÚBLICOS Y TASAS.**

Los servicios referidos en la presente Carta podrán dar lugar, en su caso, a las correspondientes tasas y precios públicos, conforme a lo establecido en la Ley 9/2012, de 29 de noviembre, de Tasas y Precios Públicos de Castilla-La Mancha, y demás normativa y resoluciones administrativas de aplicación.

## 10

Se ha prorrogado la vigencia de esta Carta de Servicios por un periodo de un año contado a partir del día siguiente a la publicación de la resolución de prórroga o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de la Carta.

## 11

**A la EAR se puede acceder.**

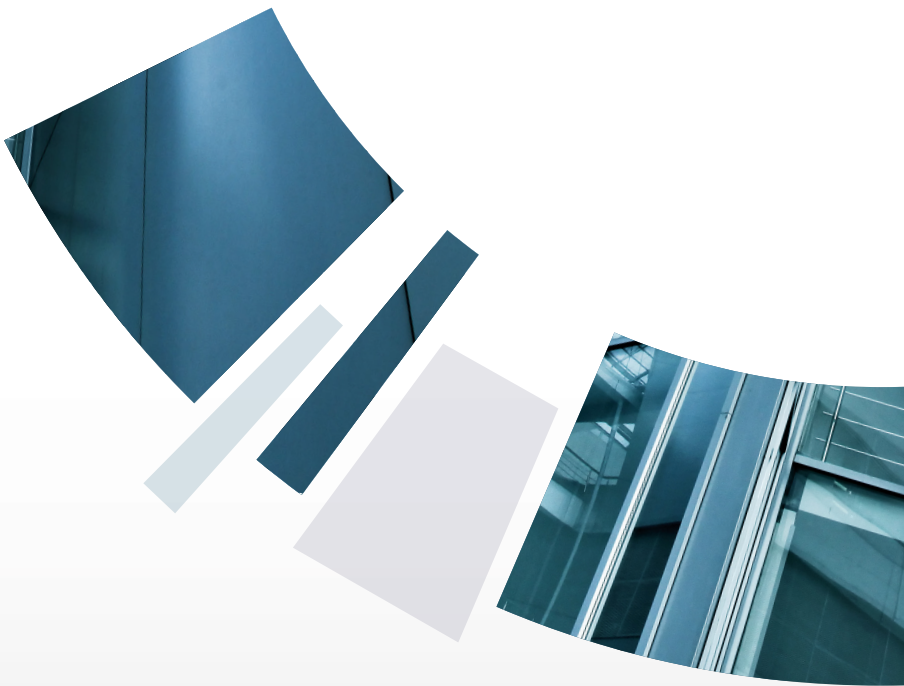
- **De forma presencial**, de lunes a viernes, de 9:00 a 14:00 horas, en la siguiente dirección: C/ Río Cabriel s/n - 45007 Toledo.
- **Por teléfono:** 925 259 634
- **Llamando al teléfono 012**, si llama desde Castilla-La Mancha (excepto desde localidades con prefijo de provincias de otra Comunidad Autónoma), o bien marcando el 925 274 552 como número de teléfono de la red fija, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en la aplicación informática correspondiente.
- **Mediante correo postal:** Escuela de Administración Regional  
C/ Río Cabriel, s/n 45007 Toledo.
- **Por correo electrónico** al servicio correspondiente:  
Servicio de Formación: [formacion.ear@jccm.es](mailto:formacion.ear@jccm.es)  
Servicio de Selección: [oposiciones.ear@jccm.es](mailto:oposiciones.ear@jccm.es)  
Servicio de administración general: [ear@jccm.es](mailto:ear@jccm.es)
- **A través de internet:** accediendo a la página de la EAR <http://ear.castillalamancha.es/>

## 12





**Escuela de Administración Regional**  
*Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y  
Transformación Digital*



**Castilla-La Mancha**



Escuela de  
Administración  
Regional