

CARTA DE SERVICIOS

de la Escuela
de Protección
Ciudadana



Castilla-La Mancha

Consejería de Hacienda,
Administraciones Públicas y
Transformación Digital

1 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, Administraciones Públicas y Transformación Digital a través de la Dirección General de Protección Ciudadana.



2 OBJETIVOS Y FINES

Los objetivos de la EPC son la formación del personal de policía local, vigilancia municipal, bombero/a, agentes de movilidad, voluntariado 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 unidad administrativa 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 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 Servicios de Prevención, Salvamento y Extinción de Incendios 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 y usuarias 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.

3 MARCO LEGAL. DERECHOS Y OBLIGACIONES

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 524/2023, de 20 de junio, 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 5/2023, de 24 de febrero, por la que se modifica la Ley 8/2002, de 23 de mayo, de Coordinación de 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 4/2018, de 22 de enero, por el que se regula el uso de desfibriladores externos automatizados 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 EPC.
- Bases de las respectivas convocatorias de las actividades de formación.

4

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 personal de policía local, de vigilancia municipal, agente de movilidad, bombero/a, técnico, voluntariado 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. Mantener actualizado el registro de profesorado al objeto de que se inscriban aquellas personas que se consideren capacitadas para impartir clases en la EPC.
11. 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 y usuarias, de contactar con ella y de acceder a los servicios que oferta a través de su página web <http://pagina.jccm.es/justicia/epc/>

5 COMPROMISOS DE CALIDAD CON LAS PERSONAS USUARIAS

1. Servicio: Planificación, aprobación, publicación y comunicación del plan anual de formación destinado a personal de policía local, de vigilancia municipal, agente de movilidad, bombero/a, técnico, voluntariado 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:**

- Puesta a disposición, a través de AGIF, de descarga de "Certificado-Diploma de cursos formativos con autenticación electrónica" en el mes siguiente a la evaluación de la actividad formativa. Aquéllas personas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con la Administración, podrán solicitar la remisión de dicho documento a su organismo de referencia.
- Certificación al alumnado de la formación recibida, en un plazo máximo de diez días hábiles tras la solicitud, siempre que se trate de actividades gestionadas informáticamente a través del AGIF desde el año 2007.

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. Servicio: 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 todo el personal docente y alumnado que lo solicite, 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 las personas participantes en las actividades formativas de la EPC: Galería de tiro, polideportivo cubierto, gimnasio, piscina y residencia. **Compromisos:**

- Inspección del adecuado estado de las habitaciones mensualmente, corrigiendo las deficiencias detectadas.
- Supervisión mensual del buen estado de las instalaciones y corrección de las deficiencias detectadas.

10. 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, 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 EPC.

11. 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.

6 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



7 FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS. 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 n.º 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 EPC: epcsecretaria@jccm.es
- A través del formulario electrónico de la sede <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 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 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>



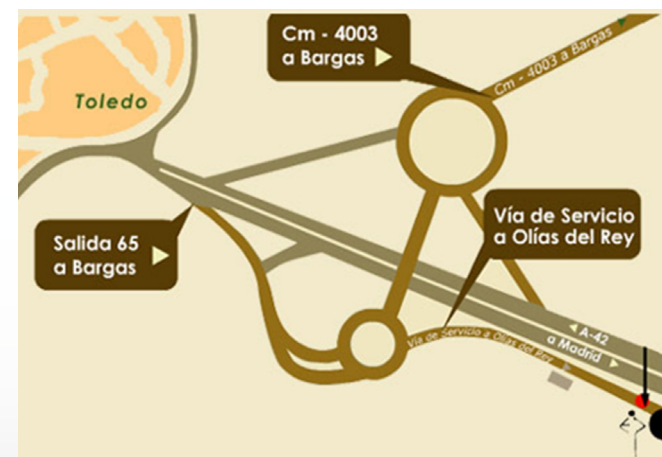
9 ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

Se ha prorrogado la vigencia de la Carta de Servicios de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha, por un periodo de un año contado a partir de la fecha de la resolución de prórroga, o hasta la aprobación de una nueva Carta de Servicios, en el caso de que tal aprobación se produjera antes.

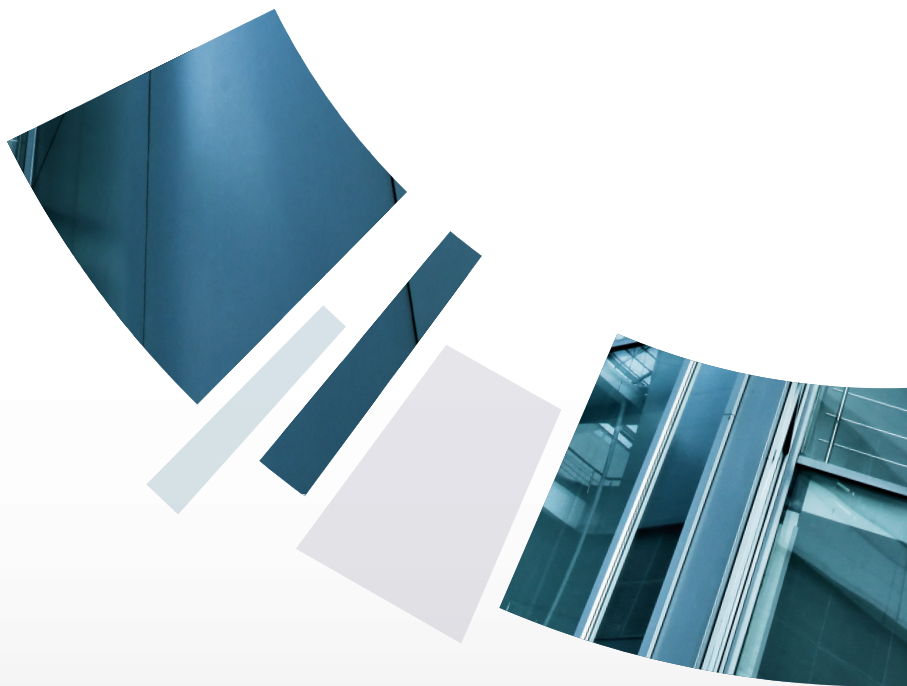
10 INFORMACIÓN DE CONTACTO CON LA ORGANIZACIÓN PRESTADORA DEL SERVICIO

A la EPC 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: 925 269 951
- 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 925274552 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 Protección Ciudadana. Autovía Madrid-Toledo, Km. 64.500. 45071 Toledo.
- Por correo electrónico: epcsecretaría@jccm.es
- A través de Internet: accediendo a la página de la EPC <http://pagina.jccm.es/justicia/epc/>



Escuela de Protección Ciudadana
*Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y
Transformación Digital*



Castilla-La Mancha