



## I. PRINCIPADO DE ASTURIAS

### • OTRAS DISPOSICIONES

#### CONSEJERÍA DE HACIENDA Y SECTOR PÚBLICO (IX LEGISLATURA)

##### INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 'ADOLFO POSADA'

*RESOLUCIÓN de 9 de julio de 2015, de la Consejería de Hacienda y Sector Público, por la que se aprueba la Carta de Servicios de la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias.*

El Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicios en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, las define, en su artículo 3, como documentos en los que cada órgano o unidad informa a la ciudadanía sobre los servicios que presta, los compromisos de calidad que asume y los derechos que asisten a aquella en relación con estos servicios.

Los responsables de su elaboración, gestión y actualización serán los titulares de los órganos o unidades a los que se refieran, correspondiendo su aprobación a la Consejería competente por razón de la materia, mediante resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de calidad en la prestación de los servicios públicos.

Al respecto, la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias, ha elaborado su carta de servicios, un instrumento de mejora de la calidad de los servicios públicos.

La carta ha sido informada por la Dirección General de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 del decreto indicado.

Con el fin de dar cumplimiento al Decreto 61/2014, se estima necesario que por parte de la Consejería de Hacienda y Sector Público se dicte resolución por la que se apruebe y ordene la publicación de la Carta de Servicios de la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias incluida en el anexo del presente informe, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 38 de la Ley del Principado de Asturias 6/1984, de 5 de julio, del Presidente y del Consejo de Gobierno y 21 de la Ley del Principado de Asturias 2/1995, de 13 de marzo, sobre Régimen Jurídico de la Administración del Principado de Asturias, por la presente,

#### RESUELVO

*Primero.*—Aprobar la carta de servicios de la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias, que figura como anexo a la presente resolución.

*Segundo.*—Ordenar la publicación de esta resolución en el *Boletín Oficial del Principado de Asturias*.

Oviedo, a 9 de julio de 2015.—La Consejera de Hacienda y Sector Público, Dolores Carcedo García.—Cód. 2015-12012.

#### Anexo

##### CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

###### Misión:

La ESPPA tiene como misión la formación, promoción y especialización del personal adscrito a los colectivos que desarrollan su actividad en el ámbito de la seguridad pública en el Principado de Asturias.

###### Datos de identificación del órgano:

Principado de Asturias.

Consejería de Hacienda y Sector Público.

Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada".

Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias.

Dirección: La Morgal, s/n. 33690 Lugo de Llanera.

Correo electrónico: [escueladeseguridadpublica@asturias.org](mailto:escueladeseguridadpublica@asturias.org)

Teléfono: 985 77 22 22/985 77 22 33 (Escuela de Seguridad Pública). De lunes a jueves de 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00. Viernes de 8:00 a 15:00.

Fax: 985 77 24 84. De lunes a jueves de 8:00 a 15:00 y de 16:00 a 18:00. Viernes de 8:00 a 15:00.

Horario de Atención al Público: De lunes a jueves de 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00. Viernes de 9:00 a 14:00.



## Normas que regulan la prestación del servicio:

1. Ley 3/1985, de 26 de diciembre, de Ordenación de la Función Pública de la Administración del Principado de Asturias.
2. Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
3. Ley del Principado de Asturias 2/2007, de 23 de marzo, de Coordinación de las Policías Locales.
4. Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
5. Decreto 15/2012, de 8 de marzo, por el que se regula la organización del Instituto Asturiano de Administración Pública "Adolfo Posada".

## Servicios prestados:

1. Programación, planificación y elaboración de los programas formativos.
2. Publicación de toda la información relativa a los cursos formativos y a las bases de los mismos para cada sector a través de la página web del IAAP ([www.asturias.es/iaap](http://www.asturias.es/iaap)).
3. Recepción de las solicitudes de inscripción en los programas formativos ofertados.
4. Selección del alumnado y notificación por correo electrónico de las fechas, horario y lugar de celebración de los cursos.
5. Ejecución de los cursos, según la modalidad formativa ofertada: presencial, teleaprendizaje o mixta.
6. Encuestas de opinión sobre las diferentes acciones formativas.
7. Recepción de sugerencias a través de un buzón de sugerencias presencial en la entrada de la ESPPA y otro buzón virtual en el portal del IAAP.
8. Valoración y, en su caso aceptación, de solicitudes recibidas para la realización de acciones formativas desconcentradas para Policía Local en aquellos Concejos que pongan a disposición de la Escuela, instalaciones y medios adecuados para la realización de las mismas.
9. Coordinación de pruebas de aptitud dirigidas a profesionales y publicación de toda la información al respecto en la página web del IAAP ([www.asturias.es/iaap](http://www.asturias.es/iaap)).

## Derechos del alumnado de la ESPPA:

1. A tener vías de comunicación operativas y ágiles con la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias, siendo informados, orientados y tratados respetuosamente y con igualdad. Disponiendo de toda la información general relativa a los cursos formativos en la Secretaría de la ESPPA o en el portal del IAAP ([www.asturias.es/iaap](http://www.asturias.es/iaap)).
2. A la utilización de unas instalaciones adecuadas y preparadas para los cursos ofertados.
3. A la transparencia en los criterios utilizados para la selección de solicitudes de participación en cursos formativos.
4. A recibir de forma telemática la documentación de las acciones formativas (normativa, formularios, encuestas...).
5. A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la Administración del Principado de Asturias a los ciudadanos.
6. A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el procedimiento que se trate.
7. A ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal.

## Compromisos de calidad:

1. Atender el 100% de las llamadas recibidas dentro del horario.
2. Responder el 90% de las solicitudes de información, reclamaciones, quejas iniciativas o sugerencias recibidas a través de [escueladeseguridadpublica@asturias.org](mailto:escueladeseguridadpublica@asturias.org) en un plazo no superior a 10 días hábiles y las recibidas por canal presencial en un plazo no superior a 15 días hábiles.
3. Responder el 100% de escritos recibidos en la ESPPA en un plazo no superior a 15 días hábiles.
4. Publicar un mínimo de 50 informaciones anuales sobre actualidad de la ESPPA a través del apartado de Noticias del portal del IAAP y de la cuenta de Twitter @iaapAsturias.
5. Comenzar el 90% de los cursos formativos con puntualidad (como máximo 5 minutos más tarde de la hora fijada).
6. Entregar encuestas de valoración al 100% del alumnado y alcanzar en el 90% de los cursos formativos una nota media superior a 5 puntos sobre 10 en las encuestas de opinión y valoración.



7. Comunicar al 100% de los seleccionados para las diferentes acciones formativas a través de correo electrónico, la fecha, horario y lugar de celebración de los cursos, al menos con 10 días hábiles de antelación a su inicio. A los seleccionados como reservas se les comunicará su aceptación en el curso en el momento en que la Escuela tenga conocimiento de que se ha producido una vacante, con anterioridad al inicio de la fase presencial.
8. Tener accesibles, en el 85% de los cursos de formación mixta, los contenidos teóricos al menos 15 días antes del inicio de la fase presencial.

Indicadores que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos:

1. Porcentaje de llamadas recibidas dentro del horario.
2. Porcentaje de solicitudes de información, reclamaciones, quejas, iniciativas o sugerencias recibidas a través de [escueladeseguridadpublica@asturias.org](mailto:escueladeseguridadpublica@asturias.org) contestadas en un plazo no superior a 10 días hábiles, y porcentaje de las recibidas por el canal presencial contestadas en un plazo no superior a 15 días hábiles.
3. Porcentaje de escritos contestados en plazo.
4. Número de noticias y de tweets publicados.
5. Porcentaje de cursos iniciados puntualmente.
6. Porcentaje de cursos con una nota media superior a 5 puntos sobre 10 en las encuestas de opinión y valoración.
7. Porcentaje de alumnos seleccionados a los que se les ha comunicado en el plazo comprometido la fecha, horario y lugar de celebración de los cursos.
8. Porcentaje de cursos de formación mixta con los contenidos teóricos accesibles en el plazo comprometido.

Obligaciones del alumnado de la ESPPA:

1. Colaborar en el adecuado desarrollo de la acción formativa.
2. Comunicar cualquier variación en los datos que obran en poder de la administración, especialmente el correo electrónico a través del cual la Escuela se comunica con el alumnado.
3. Acudir con puntualidad al inicio de los cursos formativos.
4. El alumnado cuya actividad profesional requiera el uso de uniforme reglamentario, asistirá a las actividades lectivas portando dicho uniforme. Para actividades especiales emplearán el vestuario y el EPI (equipo de protección individual), cumpliendo estrictamente las medidas de seguridad establecidas.
5. Cumplimiento de los plazos establecidos para los trámites.
6. Para cualquier incidencia relativa a las solicitudes el alumno deberá aportar el código de solicitud, facilitado por la línea telefónica interactiva en el momento de la inscripción.
7. Cuando un participante no pueda acudir a un curso por causa de fuerza mayor debidamente justificada o por necesidades del servicio deberá comunicarlo con al menos 7 días de antelación al inicio del curso a través del correo electrónico ([escueladeseguridadpublica@asturias.org](mailto:escueladeseguridadpublica@asturias.org)) o del número de fax 985 77 24 84.
8. Los participantes deberán firmar las hojas de control al inicio de cada sesión y en cualquier momento en que sean requeridos para ello, asimismo deberán hacer constar como incidencia las ausencias dentro de cada sesión.
9. El alumnado, en ningún caso, estará en posesión de armamento dentro de las instalaciones de la Escuela ni lo portará en cualquier actividad lectiva, extralectiva o complementaria organizada por ésta (excepto en las prácticas de tiro o cursos específicos autorizados por la Jefatura de la Escuela, en cuyo caso, deberán cumplir de forma estricta las normas e instrucciones que se impartan al respecto).
10. El alumnado tratará con la debida atención, consideración y respeto tanto al personal de la ESPPA como a cualquier colaborador docente y a los demás participantes.

Formas de participación ciudadana:

Presentación de quejas y reclamaciones:

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y reclamaciones a que puedan dar lugar las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios de la Administración del Principado de Asturias cumplimentando el formulario correspondiente, que podrán obtener en cualquiera de las oficinas de atención ciudadana, en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) o a través del 012, en los lugares que se señalan a continuación:

- a. Por el canal presencial o por correo postal en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante, LRJPAC).
- b. Por Internet en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153759).



## Presentación de iniciativas y sugerencias:

Los ciudadanos podrán presentar sus iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar los servicios que presta la ESPPA a través de el correo electrónico de la ESPPA [escueladeseguridadpublica@asturias.org](mailto:escueladeseguridadpublica@asturias.org), del buzón físico en la entrada de la ESPPA, del buzón virtual del portal del IAAP, telefónicamente llamando al 012, o presencialmente en las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana de Oviedo, Gijón o Avilés, o en cualquiera de los registros y oficinas a que se refiere el art. 38.4 de la LRJPAC, a través del formulario correspondiente que podrán obtener en cualquiera de las oficinas de atención ciudadana, en [www.asturias.es](http://www.asturias.es) (ficha código 201153760).

## Medidas de subsanación y modo de formular reclamaciones por incumplimiento de los compromisos:

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta podrán dirigirse a la ESPPA. En un plazo máximo de 30 días naturales la ESPPA se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado.

El incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.