

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

8147 Orden de 19 de mayo de 2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas por la que se aprueban las bases generales de las pruebas para la obtención del Carné de Controlador de Acceso a Espectáculos Públicos, Actividades Recreativas y Establecimientos Públicos de la Región de Murcia.

En ejercicio de la competencia exclusiva en materia de espectáculos públicos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se aprobó la Ley 2/2011, de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia que, con la finalidad de evitar, corregir, y en definitiva, erradicar cualquier situación abusiva o discriminatoria, prácticas contrarias a los derechos reconocidos en la Constitución Española, el trato arbitrario para los usuarios, reguló globalmente el derecho de admisión en los establecimientos públicos donde se realizan espectáculos públicos y actividades recreativas, que se celebren o ubiquen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

Dado el incremento en los últimos años de las actividades y lugares de ocio y la generalizada presencia de personal de control de acceso de los mismos, la norma prevé la celebración de pruebas de aptitud para la obtención, por parte de las personas interesadas en realizar dichas funciones, de un certificado acreditativo que permita el ejercicio de dicha actividad.

La presente Orden se divide en 12 artículos que regulan las bases generales, la convocatoria, el desarrollo de las pruebas, la acreditación e incluye dos disposiciones adicionales y una final.

En el Anexo I se define el fichero del Registro del personal de control de acceso a espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia que se crea con la finalidad de gestionar de las pruebas para la obtención del carné de controlador de acceso y el Anexo II establece el programa de la prueba de aptitud.

El artículo 1 del Decreto 14/2011, de 25 de febrero, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, establece que la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia es el Departamento encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno en materia de espectáculos públicos.

En su virtud, de conformidad con los artículos 16, 17 y 20 de la Ley 2/2011 de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia y haciendo uso de las atribuciones que me han sido conferidas por el artículo 52 de la Ley 6/2004, de 28 de diciembre, del Estatuto del Presidente y del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia,

Dispongo:**Artículo 1. Aprobación de las bases generales.**

Se aprueban las bases generales de las pruebas para la obtención del carné de controlador de acceso previsto en la Ley 2/2011 de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia.

Artículo 2. Convocatoria.

La convocatoria de las pruebas para la obtención del carné se realizará mediante Orden del Consejero competente en materia de espectáculos públicos.

Artículo 3. Requisitos de participación.

1. Podrán participar en las pruebas aquellas personas que pretendan realizar la actividad de control de acceso a espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos.

2. En la fecha de terminación del plazo de presentación de las solicitudes para participar en cada una de las convocatorias, los aspirantes deben reunir los siguientes requisitos:

a) Ser mayor de edad.

b) Tener la ciudadanía española o de alguno de los países que integran la Unión Europea o estar en posesión del permiso de residencia y trabajo correspondientes.

c) Carecer de antecedentes penales por delitos.

d) No haber sido separado con carácter definitivo, ni inhabilitado mediante sentencia firme para el servicio en las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

e) No haber sido sancionado en los 2 ó 4 años anteriores por infracción grave o muy grave, respectivamente, en materia de seguridad en los términos de lo previsto en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada.

f) Estar en posesión, como mínimo, del título de graduado en enseñanza secundaria obligatoria o formación profesional de grado medio o cualquier otro nivel igual o superior que haya sido homologado por la administración competente en la materia.

g) Estar en posesión de informe pericial de un psicólogo colegiado que acredite haber superado examen psicológico que valore la respuesta ante situaciones de estrés.

3. Las personas que a la fecha de la entrada en vigor de la Ley 2/2011 de 2 de marzo, se encuentren desempeñando las funciones de controlador de acceso y lo justifiquen en la forma que establezca la Consejería competente en materia de espectáculos públicos en la convocatoria de la prueba de aptitud, podrán ser dispensados del requisito de titulación que prevé el apartado f).

4. Los aspirantes que acrediten haber superado las pruebas de selección convocadas por la Secretaría de Estado de Seguridad para la realización de funciones de vigilante de seguridad quedarán exentos del requisito previsto en el apartado g).

Artículo 4. Solicitudes.

1. Las solicitudes para participar en estas pruebas se ajustarán al modelo oficial que figurará como Anexo a la Orden de convocatoria y serán facilitadas gratuitamente en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Región de Murcia.

Asimismo, estarán a disposición de los interesados en la página web de la Región de Murcia www.carm.es.

2. Los aspirantes deberán cumplimentar la solicitud por triplicado ejemplar, y siguiendo las instrucciones que aparecen en la misma, en las presentes bases y en la convocatoria concreta.

3. Las solicitudes podrán presentarse:

a) Por medios telemáticos, a través de la dirección de Intranet de la Región de Murcia, mediante los sistemas de firma electrónica reconocidos.

b) En cualquiera de los lugares y formas establecidos en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. El plazo de presentación de las solicitudes será determinado en la correspondiente Orden de convocatoria.

5. La presentación de la solicitud por el aspirante implica la aceptación de estas bases generales y de las particulares de cada convocatoria.

6. Para participar en las pruebas los solicitantes abonarán la Tasa por la inscripción en las pruebas de aptitud para la obtención del título de controlador de acceso, cuya cuantía se indicará en la convocatoria, al igual que el código cuenta cliente donde deberá hacerse efectiva. El importe de dicha tasa, se reducirá el 50% para quienes acrediten encontrarse en situación de desempleo en la fecha del pago de la tasa.

El impago del importe de la tasa dentro del plazo de presentación de solicitudes será motivo de exclusión irrevocable.

Artículo 5. Admisión de aspirantes.

1.- Finalizado el plazo de presentación de solicitudes, en el plazo máximo de un mes, el órgano competente en materia de espectáculos públicos publicará en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" Orden declarando aprobada la correspondiente relación provisional de admitidos y excluidos, anunciando el lugar, fecha y hora de realización de las pruebas.

2.- Los aspirantes excluidos u omitidos dispondrán de un plazo de diez días hábiles, contados a partir del siguiente al de la publicación de la citada Orden, para subsanar, en su caso, el defecto que haya motivado su exclusión u omisión.

3.- La relación definitiva de aspirantes admitidos y excluidos se hará pública mediante Orden en un plazo máximo de veinticinco días naturales desde la finalización del plazo de subsanación. Contra la misma podrá interponerse recurso administrativo en los términos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común.

4.- Procederá la devolución de la tasa a petición del interesado cuando renuncie a tomar parte de la convocatoria, expresándolo así con anterioridad a la finalización del plazo de presentación de solicitudes. Asimismo, podrán solicitar la devolución los aspirantes que hayan sido excluidos definitivamente de la realización de las pruebas selectivas.

Artículo 6. Tribunal.

1.- El tribunal que ha de calificar estas pruebas será el que se designe en cada convocatoria, y estará compuesto por cinco miembros, titulares y sus

respectivos suplentes, con conocimientos en las materias objeto de las pruebas, entre los que se designará un Presidente y un Secretario.

2.- El régimen jurídico aplicable al tribunal calificador será el que se establece para los órganos colegiados en el Título II, Capítulo II, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en las demás normas que les sean de aplicación.

3.- El Presidente deberá solicitar de los miembros del tribunal declaración expresa de no hallarse incurso en las circunstancias previstas en el artículo 28 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Esta declaración deberá ser también cumplimentada, en su caso, por los asesores especialistas y el personal auxiliar que el tribunal incorpore a sus trabajos.

4.- Los interesados pondrán promover la recusación de los miembros del tribunal cuando, a su juicio, concurra en ellos alguna de las circunstancias previstas en el párrafo anterior conforme al artículo 29 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

5.- Con anterioridad a la iniciación de las pruebas, el órgano competente en materia de espectáculos públicos publicará, en su caso, en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia", Orden por la que se nombre a los nuevos miembros del tribunal que haya de sustituir a los que hubieran perdido su condición por alguna de las causas previstas en el presente artículo.

6.- El tribunal quedará constituido por el Presidente, Secretario y Vocales titulares, y en defecto de alguno de ellos, por el Presidente, Secretario o Vocal suplente respectivo. Para la válida constitución del tribunal, a los efectos de celebración de sesiones, deliberaciones y toma de acuerdos, se requerirá la presencia del Presidente y el Secretario o, en su caso de quienes les sustituyan, y la de dos, al menos de sus miembros. El Secretario, como miembro del tribunal, tendrá voz y voto.

7.- El tribunal podrá incorporar a sus trabajos asesores especialistas para las pruebas y con los cometidos que estime pertinentes, limitándose éstos a prestar su colaboración en sus especialidades técnicas, y tendrán voz, pero no voto. Asimismo, el tribunal podrá valerse de ayudantes durante el desarrollo material de las pruebas, cuya designación deberá comunicarse al órgano competente en materia de espectáculos públicos, que autorizará el número de ayudantes propuestos.

8.- El tribunal deberá adoptar los acuerdos que garanticen el buen orden de la convocatoria y resolver cuantas dudas puedan plantearse, en todo lo no previsto por las presentes bases y normativa aplicable.

9.- Si el tribunal, en cualquier momento del proceso, tuviera conocimiento o dudas fundadas de que alguno de los aspirantes incumple alguno de los requisitos exigidos en la convocatoria, podrá requerirle la documentación acreditativa de su cumplimiento. En el caso de que no queden acreditados, el tribunal, previa audiencia al interesado, deberá emitir propuesta motivada de su exclusión del proceso, dirigida al órgano competente en materia de espectáculos públicos.

Contra la Orden por la que se excluya al aspirante podrá interponerse recurso administrativo en los términos de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 7. Prueba de aptitud.

1. Para obtener el certificado acreditativo será necesario superar una prueba de carácter eliminatorio. Ésta consistirá en contestar un cuestionario de treinta preguntas sobre los temas establecidos en los módulos del programa, que figura

como Anexo II de la presente Orden. Para cada pregunta se propondrán cuatro respuestas alternativas, siendo sólo una de ellas la correcta. Cada pregunta contestada correctamente se valorará en positivo; la pregunta no contestada, es decir, cuando figuren las cuatro letras en blanco o con más de una opción de respuesta, no tendrá valoración, y la pregunta contestada erróneamente se penalizará con la tercera parte del valor asignado a la contestación correcta.

La puntuación mínima para superar la prueba se obtendrá con el 50% del total de las preguntas correctas, una vez aplicada la fórmula de penalización. La prueba se calificará con "apto" o "no apto".

El tiempo máximo para la realización de este ejercicio será de sesenta minutos.

2. En cualquier momento los miembros del tribunal podrán requerir a los aspirantes la acreditación de su identidad mediante la presentación del DNI, pasaporte o permiso de conducción. Los no nacionales podrán acreditar su identidad mediante la presentación de pasaporte o tarjeta de residente.

Artículo 8. Lista de aspirantes declarados aptos.

1. Finalizada la prueba, el tribunal hará pública mediante Resolución la relación de aspirantes declarados aptos. Dicha Resolución contendrá en anexo independiente la relación del resto de los aspirantes presentados y calificados no aptos con la puntuación obtenida y se hará pública en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Región de Murcia, en la sede de la Consejería competente en materia de espectáculos públicos, en el lugar de realización de la prueba y en el tablón de anuncios virtual de la sede electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Los aspirantes dispondrán de un plazo de cinco días naturales para presentar reclamaciones contra la Resolución indicada anteriormente. Dichas reclamaciones se entenderán estimadas o no en la Resolución definitiva, que dictará el tribunal en un plazo máximo de veinte días naturales desde la finalización de aquél.

3. A propuesta del tribunal, el órgano competente en materia de espectáculos públicos dictará Orden declarando los aspirantes que han superado la prueba de aptitud, disponiendo su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Artículo 9. Presentación de documentación acreditativa.

1. En el plazo de diez días hábiles a contar desde el siguiente a la publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" de la Orden señalada en el apartado tercero del artículo 8, los aspirantes declarados que han superado la prueba deberán presentar ante la Consejería competente en materia de espectáculos públicos, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, los siguientes documentos:

a) Certificado del Registro de Penados y Rebeldes del Ministerio de Justicia de carecer de antecedentes penales por delitos.

b) Declaración responsable, autorizando a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia la comprobación de:

1.º Carecer de antecedentes penales en el extranjero.

2.º No haber sido separado con carácter definitivo, ni inhabilitado mediante sentencia firme para el servicio en las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

3.º No haber sido sancionado en los 2 o 4 años anteriores por infracción grave o muy grave, respectivamente, en materia de seguridad en los términos de lo previsto en la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada.

c) Fotocopia compulsada del título de graduado en enseñanza secundaria obligatoria o formación profesional de grado medio o cualquier otro nivel igual o superior que haya sido homologado por la administración competente en la materia.

d) Informe pericial de un psicólogo colegiado que acredite haber superado examen psicológico que valore la respuesta ante situaciones de estrés.

Artículo 10. Carné de Controlador de Acceso.

1. Comprobado el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo anterior, el órgano competente en materia de espectáculos públicos dictará Orden aprobando la relación definitiva de aspirantes calificados como aptos, disponiendo su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

2. En el plazo de diez días hábiles desde el siguiente a la publicación de la Orden señalada en el apartado primero de este artículo, la Consejería competente en materia de espectáculos públicos expedirá los correspondientes carnés individuales, que los aspirantes podrán recoger en la sede la misma.

3. Según lo establecido en el artículo 14.2 de la Ley 2/2011 de 2 de marzo, el carné individual tendrá una validez de cuatro años desde la fecha de expedición, transcurridos los cuales, el personal de control de acceso deberá renovar la misma acreditando seguir cumpliendo los requisitos que señala el artículo de referencia, sin que sea necesario superar de nuevo la prueba de aptitud.

Artículo 11. Gestión administrativa.

Una vez expedidos los correspondientes carnés individuales, la Consejería competente en materia de espectáculos públicos dará traslado de la relación del personal acreditado al titular del órgano responsable del registro previsto en el artículo 20 de la Ley 2/2011 de 2 de marzo, en orden a la gestión administrativa de las mismas.

Artículo 12. Comunicaciones e incidencias.

1. Con objeto de recibir las comunicaciones y resolver las incidencias que puedan plantearse en relación con las pruebas de aptitud, el órgano competente en materia de espectáculos públicos, señalará el lugar donde deban presentarse, así como el nombre y teléfono de la persona o personas, que atiendan cuantas cuestiones sean planteadas, haciéndolo público en los tabloneros de anuncios correspondientes.

2. El órgano competente dispondrá de un plazo máximo de un mes desde la recepción de las solicitudes que le sean formuladas para su contestación, salvo que concurran circunstancias excepcionales, en cuyo caso se procederá de conformidad con lo previsto en el artículo 42.6 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Disposición adicional primera. Creación del fichero de datos de carácter personal denominado Registro de personal de control de acceso a espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia.

1. En cumplimiento del artículo 20 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, se crea el fichero denominado "Registro de personas habilitadas para el ejercicio del control de acceso a espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia", que figura en el Anexo I de esta Orden.

2. El titular del órgano responsable del fichero adoptará las medidas necesarias para asegurar la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos, así como las conducentes a hacer efectivas las demás garantías, obligaciones y derechos reconocidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

3. Los datos de carácter personal contenidos en el fichero regulado por la presente Orden sólo podrán ser cedidos en los términos previstos en los artículos 11 y 21 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.

4. Las personas afectadas por el fichero podrán ejercitar su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, cuando proceda, ante el órgano que se determina en el Anexo de esta Orden, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, y en el Real Decreto 1727/2007, de 21 de diciembre.

5. El fichero creado en esta Orden será notificado a la Agencia Española de Protección de Datos por el Secretario General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, para su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.

Disposición adicional segunda. Entidades colaboradoras.

1. Para obtener la autorización como entidad colaboradora, las mencionadas en el artículo 16.1 de la Ley 2/2011 de 2 de marzo, ubicadas dentro del ámbito territorial de la Región de Murcia que estén interesadas en impartir los módulos de formación del personal de control de acceso, deberán acreditar ante el órgano competente en materia de espectáculos públicos:

a. Disponer de aulas e instalaciones, y de los medios técnicos y didácticos necesarios para impartir el módulo de conocimientos y el módulo de carácter práctico, con la finalidad de garantizar un aprendizaje idóneo. En la documentación acreditativa debe constar:

1.º Una descripción de los medios técnicos para impartir la formación de conocimientos teóricos, tales como aparatos informáticos, proyector o retroproyector de transparencias y la pantalla correspondiente.

2.º Una descripción de los medios necesarios para la formación de carácter práctico.

b. Relación del profesorado que debe impartir los diferentes módulos de formación, con acreditación de su titulación profesional.

1.º Para impartir los módulos de conocimientos, el profesorado deberá acreditar documentalmente estar en posesión de un título universitario relacionado con la materia específica que impartirá.

2.º Para impartir los módulos de carácter práctico, dependiendo de la materia:

a) La formación del curso de primeros auxilios deberá impartirla un diplomado o diplomada en enfermería o equivalente.

b) La formación sobre las técnicas básicas de autocontrol deberá impartirla una persona con la titulación de psicólogo/a, preferentemente con formación especializada en técnicas cognitivo-conductuales.

2. Contenido de los módulos:

2.1. Módulo de conocimientos

1. Los objetivos del módulo de conocimientos son las siguientes:

a) Capacitar y dotar de conocimientos a los aspirantes respecto a las normas que regulan los establecimientos abiertos al público, los espectáculos y las actividades recreativas donde desarrollan sus funciones, así como del resto de la normativa que le es de aplicación.

b) Conocer las funciones, las responsabilidades y las tareas del personal de control de acceso.

c) Saber integrar los conocimientos teóricos necesarios para realizar una correcta aplicación a las situaciones que se puedan plantear.

2. La duración de éste módulo será de 20 horas.

2.2. Módulo de carácter práctico

1. Los objetivos del módulo de carácter práctico son los siguientes:

a) Aprender aplicar las técnicas para responder ante situaciones violentas o conflictivas.

b) Responder de manera eficaz y positiva en situaciones de riesgo para las personas y los bienes.

c) Conocer y aprender a aplicar correctamente las técnicas más básicas de primeros auxilios, teniendo en cuenta las lesiones producidas y las personas afectadas, así como las situaciones de riesgo para la salud que pueden producir.

d) Aprender técnicas de autocontrol, de atención a la clientela y de habilidades sociales.

e) Utilizar técnicas y habilidades para ayudar a prevenir y resolver incidentes de manera efectiva y eficaz.

2. La duración de este módulo debe ser de 10 horas.

3. Presentada la solicitud de autorización como entidad colaboradora, la Consejería competente en materia de espectáculos públicos deberá dictar y notificar la resolución del procedimiento en un plazo máximo de tres meses.

Transcurrido dicho plazo, sin que se notifique resolución expresa, se entenderá otorgada la autorización.

4. El órgano competente en materia de espectáculos públicos, de acuerdo con la normativa sobre protección de datos de carácter personal y a los solos efectos de publicidad, incluirá a las entidades colaboradoras autorizadas en una relación actualizada, haciendo constar la fecha de la autorización, la revocación o suspensión de ésta en los supuestos previstos en la Ley 2/2011 de 2 de marzo.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia".

Murcia, a 19 de mayo de 2011.—La Consejera de Presidencia y Administraciones Públicas, María Pedro Reverte García

Anexo I

Fichero de nueva creación

Fichero: Registro de personal de control de acceso a espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia.

Finalidad y uso previstos: Gestión de las pruebas para la obtención del carné de controlador de acceso a espectáculos públicos, actividades recreativas y

establecimientos públicos de la Región de Murcia y soporte del Registro previsto en el artículo 20 de la Ley 2/2011 de 2 de marzo.

Personas o colectivos: Aspirantes que solicitan su participación en pruebas para la obtención del carné de controlador de acceso a espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia.

Procedimientos de recogida de datos y procedencia: presentación por el propio interesado o su representante a través de solicitudes en soporte papel o electrónico.

Estructura básica:

Datos de carácter identificativos: DNI/NIF, Nombre y apellidos, Dirección (postal, electrónica), Teléfono.

Datos de circunstancias personales: Fecha y lugar de nacimiento, Edad, Sexo, Nacionalidad, Características físicas y/o psíquicas.

Datos académicos y profesionales: Formación y titulaciones.

Datos especialmente protegidos: Antecedentes penales, sanciones en materia de seguridad en aplicación de la Ley 23/1992, de 30 de julio, de Seguridad Privada, sanciones de inhabilitación mediante sentencia firme para el servicio en las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Datos administrativos: Fecha de expedición del carné, de la renovación de la misma y, si en su caso, la revocación o suspensión de ésta en los supuestos previstos en la Ley 2/2011 de 2 de marzo.

Cesión de datos que se prevé: No se prevé.

Órgano responsable: Servicio de Registros Especiales y Espectáculos Públicos de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

Derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación: Servicio de Registros Especiales y Espectáculos Públicos de la Secretaría General de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas.

Medidas de seguridad: Nivel alto.

Anexo II

Programa de la prueba de aptitud para la obtención del Carné de Controlador de Acceso.

Programa del módulo de conocimientos:

1. El principio de igualdad y prohibición de discriminación de acceso de las personas por motivos de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad, orientación sexual, identidad de género o cualquier otra condición o circunstancia social o personal (artículo 14 de la Constitución Española de 1978). Omisión del deber de socorro (artículo 195 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal).

2. El derecho de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia: sus límites, limitaciones generales de acceso a los establecimientos públicos, condiciones específicas de admisión y su publicidad (artículos 5, 6, 7 y 8 de la Ley 2/2011 de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia).

3. Ejercicio del control de acceso: obligación de disponer de servicio de control de acceso, identificación del personal, funciones de éste, reclamaciones de los usuarios, requisitos para obtener la habilitación, su revocación y efectos (artículos 11, 12, 13, 14 y 18 de la Ley 2/2011 de 2 de marzo, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia).

4. Horarios de cierre: de acuerdo con la Circular 2/1994, de la Delegación del Gobierno de la Región de Murcia por la que se establece el horario de cierre para los establecimientos públicos, espectáculos y fiestas y las Órdenes vigentes de la Consejería competente en materia de espectáculos públicos.

5. Normativa sobre hojas de reclamaciones: qué es, derecho del público, cuando se debe entregar, modelo oficial y forma de rellenarla, y obligación de disponer de ella (artículos 2, 3, 4 y 6 del Decreto 31/1999, de 20 de mayo, por el que se regulan las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de la Región de Murcia).

Programa de módulo de carácter práctico:

1. Nociones fundamentales sobre primeros auxilios para atender situaciones de asistencia sanitaria inmediata. Esta formación será impartida por una persona diplomada en enfermería o equivalente.

2. Técnicas básicas de autocontrol y atención al usuario de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos. Actuaciones a seguir en situaciones de peligro para las personas. Técnicas y habilidades para ayudar y resolver incidentes de manera efectiva y eficaz. Esta materia será impartida por una persona licenciada en psicología.