

## DIRECCIONES

### ◆ CENTRO DE ACTUALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

Plaza de Carabanchel, nº 5. 28025 – MADRID

**Metro:** líneas 5 (Carabanchel, Eugenia de Montijo) y 11 (Pan Bendito, San Francisco).

**Autobuses:** líneas de EMT 34, 47, 108 y 118

**Teléfonos:**

Director/a del Centro.....913 224 988

Secretaría.....913 224 989

Oficina del alumnado

y Recursos Técnicos (OART).....900 211 011

913 225 757/58

Fax..... 915 829 997

**e-mail:** [secretariacae@policia.es](mailto:secretariacae@policia.es)

**e-mail OART:** [oart.dfp@policia.es](mailto:oart.dfp@policia.es)

### ◆ SEDE DEL CAE EN LA ESCUELA NACIONAL DE POLICÍA

Avd. Juan Carlos I, nº 46. 05004 – ÁVILA

**Autobuses:** líneas 1, 3, 4, 5 y 6.

**Teléfonos:**

Centralita.....920 354 200

Secretaría.....920 354 212

Oficina del alumnado.....920 354 245

Fax.....920 254 389

**e-mail:** [secretaria.direccion.enp.dfp@policia.es](mailto:secretaria.direccion.enp.dfp@policia.es)

### ◆ CENTRO DE PRÁCTICAS OPERATIVAS DE LINARES

Ctra. La Enira s/n. Estación Linares – Baeza. CP 23490, Linares (Jaén).

**Teléfonos:**

Centralita.....953 635 770

Secretaría.....953 635 969

Fax .....953 635 948

**e-mail:** [linares.cposecre@policia.es](mailto:linares.cposecre@policia.es)

Con esta Carta, el Centro de Actualización y Especialización asume el compromiso de impulsar prácticas de mejora de la calidad en los cursos de actualización y especialización impartidos al personal de la Policía Nacional. Nuestra gratitud a todas las personas que prestan sus servicios en el Centro y al alumnado que, de forma presencial o a través de la teleformación, se esfuerza en mejorar sus competencias profesionales. Las quejas y sugerencias recibidas nos ayudan a avanzar en el camino de la excelencia.

La Dirección del Centro de Actualización y Especialización

#### UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Centro de Actualización y Especialización  
Plaza de Carabanchel, nº 5. 28025 - MADRID

**Teléfonos:**

Director/a del Centro.....913 224 988

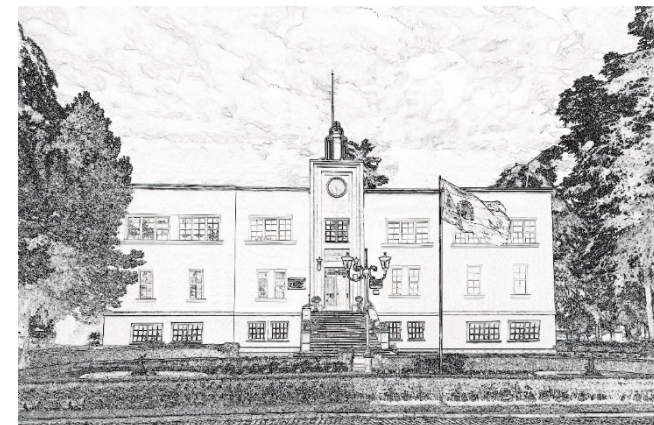
Secretaría.....913 224 989

Fax..... 915 829 997

**e-mail:** [secretariacae@policia.es](mailto:secretariacae@policia.es)



NIPO: I26-19-039-8



## Carta de Servicios del Centro de Actualización y Especialización

2019-2022



## SERVICIOS QUE PRESTA EL CAE

- Formación permanente para la actualización y especialización.
- Formación internacional.
- Elaboración de contenidos y gestión del conocimiento.
- Gestión de la tecnología para la formación.
- Bibliotecas y documentación.
- Cooperación institucional.
- Difusiones corporativas.
- Coordinación y atención especializada.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Publicar la programación docente anual del CAE, antes de la finalización del mes de noviembre, en la página Web de la División de Formación y Perfeccionamiento.
- Ofertar acciones formativas para la actualización permanente del profesorado, presenciales o a distancia, al menos una vez al año.
- Ofertar cursos de autoformación para todo el personal de la Institución policial.
- Ofertar itinerarios formativos de actualización o especialización para la Policía Nacional.
- Realizar cuatro evaluaciones anuales de la transferencia de las competencias adquiridas en las acciones formativas para la mejora del desempeño en el puesto de trabajo.
- Contestar a las sugerencias y quejas planteadas en un plazo máximo de quince días hábiles.
- Actualizar los contenidos y programas docentes antes del inicio de cada acción formativa.
- Informar al alumnado de los objetivos, metodología docente y normativa interna que rige la asistencia a las acciones formativas, antes del inicio de éstas, entregándole la correspondiente documentación.
- Resolver las incidencias administrativas y técnicas planteadas por el alumnado, que surjan durante la realización de cualquier actividad docente, o tramitarlas al órgano que corresponda, en el plazo de 3 días hábiles.
- Garantizar que la aplicación informática de gestión del CAE esté operativa las 24 horas del día, resolviendo las incidencias que surjan en el plazo máximo de 24 horas.
- Prestar asistencia especializada y personalizada por los profesores con funciones de teletutoría a su alumnado en los cursos teleformación, con respuesta a las dudas planteadas, a través del correo electrónico y del foro, en un plazo no superior a 48 horas.
- Notificar al alumnado seleccionado en los cursos de teleformación la fecha del inicio del curso a través de la mensajería Web (SMS), al menos una semana antes de su comienzo.

- Realizar cuestionarios de calidad y satisfacción al alumnado sobre los cursos de teleformación.
- Disponer de cobertura sanitaria en las prácticas operativas y en los procesos de selección de los cursos de especialización.
- Facilitar los datos necesarios para el acceso a las salas virtuales de videoconferencia al profesorado, personal en tareas de coordinación de cursos, personal delegado de formación y alumnado para el desarrollo de sesiones docentes "on line".

## INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD Y EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Cumplimiento de la publicación de la programación anual de formación del CAE en la fecha comprometida.
- Porcentaje del profesorado que ha realizado, al menos, un curso de actualización al año.
- Número de cursos de autoformación ofertados al personal de la Institución policial. Porcentaje que representan esos cursos sobre el total de cursos de teleformación o cursos mixtos o con fases a distancia.
- Número de itinerarios formativos ofertados al personal de la Policía Nacional. Porcentaje de incremento con respecto al año anterior.
- Número y porcentaje de evaluaciones de transferencia realizadas.
- Número de quejas y sugerencias contestadas. Porcentaje contestado en el plazo comprometido.
- Porcentaje de manuales y programas actualizados antes del inicio de cada acción formativa, sobre el total de manuales y programas del año académico.
- Porcentaje acciones formativas en la que se ha entregado al alumnado la información detallada en el compromiso, antes del inicio de la acción formativa.
- Porcentaje de respuestas emitidas en el plazo establecido, respecto de las incidencias administrativas y técnicas planteadas.
- Porcentaje de horas sobre el total de horas del año en los que la aplicación está operativa. En su caso, porcentaje incidencias resueltas en el plazo establecido.
- Porcentaje de respuestas emitidas por el profesorado con funciones de teletutoría antes de 48 horas.
- Número de notificaciones efectuadas al alumnado de teleformación, a través de la mensajería Web (SMS). Porcentaje realizado en el plazo comprometido.
- Porcentaje de encuestas con un grado de satisfacción de al menos 3,5 puntos en una escala de 1 a 5.
- Porcentaje de procesos de selección y prácticas, en los cursos de especialización, que han tenido cobertura sanitaria.
- Número de personas que han utilizado las salas virtuales de videoconferencias. Porcentaje sobre el número total del alumnado en teleformación.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

En caso de que se considere el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, la Dirección del Centro de Actualización y Especialización contestará por escrito, manifestando la disculpa por las deficiencias o errores cometidos comunicando, a su vez, las medidas adoptadas para su corrección. Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la unidad responsable de la Carta.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Quien haga uso de los servicios que presta el CAE podrán formular sus sugerencias y quejas ante la unidad responsable de éstas, de manera presencial, en las propias dependencias del Centro; por correo postal, dirigidas a la dirección del CAE (Plaza Carabanchel, nº 5. 28016, Madrid); utilizando cualquiera de los buzones colocados para tal fin en el Centro; o a través de medios electrónicos, mediante el enlace alojado al efecto en la página Web de la DFP (<http://dfpweb.dgp.mir.es:8035/>) en la Intranet corporativa.

Las personas firmantes de las quejas deberán identificarse. Sin embargo, las sugerencias podrán ser anónimas.

En caso de solicitarlo, se podrá obtener ayuda del personal de la Oficina del Alumnado y Recursos Técnicos (OART) en la formulación correspondiente de éstas.

En caso de presentar quejas de manera electrónica, éstas deberán ir suscritas con la firma electrónica de la persona interesada.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

El alumnado del CAE podrá expresar sus opiniones sobre los servicios a través de encuestas y de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta. Alumnado y profesorado podrán aportar propuestas y experiencias profesionales a través de los canales habilitados para ello.