

DIRECCION

◆ CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS POLICIALES

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

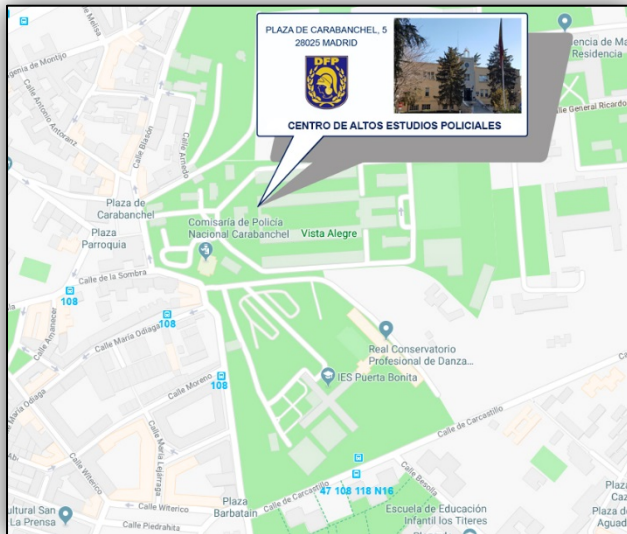
Teléfonos:

Secretaría.....913 227 437
913 227 436
913 227 446
Fax.....915 256 454
Oficina del alumnado
y Recursos Técnicos (OART)..... 900 211 011
913 225 757
913 225 758

e-mail: caep.dfp@policia.es

e-mail OART: oart.dfp@policia.es

Web: <http://promocion.dgp.mir.es:8080/promocion>



Con esta Carta, la Dirección del Centro de Altos Estudios Policiales, adquiere el compromiso de incrementar la Calidad de cuantos servicios se prestan en el mismo.

Mi más sincero agradecimiento a todo el personal adscrito a este Centro, así como al personal colaborador, tanto externo como interno, que, con carácter habitual, comparte su conocimiento en el mismo.

Finalmente, quiero resaltar una máxima de este Centro, "La búsqueda constante de la Excelencia".

La Dirección del Centro de Altos Estudios Policiales

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Centro de Altos Estudios Policiales
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: caep.dfp@policia.es



NIPO: 126-19-043-7

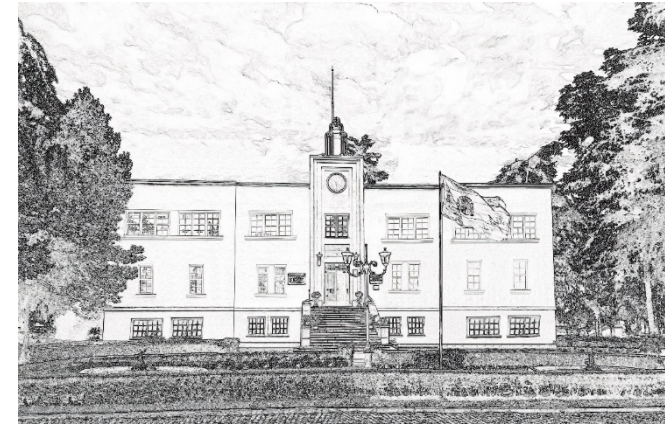


GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL
DE LA POLICÍA

DIVISIÓN DE FORMACIÓN
Y PERFECCIONAMIENTO



Carta de Servicios del Centro de Altos Estudios Policiales

2019-2022



SERVICIOS QUE PRESTA EL CAEP

- Cursos de ascenso por promoción interna
- Cursos de actualización para la promoción interna
- Cursos coordinados por el Instituto de Estudios de la Policía
- Actividad editorial en las actividades formativas de su ámbito.
- Cooperación institucional
- Oficina del alumnado y recursos técnicos
- Apoyo tutorial
- Gestión de la tecnología para la formación
- Servicio Sanitario
- Colaboración con el Área de Procesos Selectivos de la División.

COMPROMISOS DE CALIDAD

Generales

- Ofertar acciones formativas para la actualización del profesorado mediante cursos, presenciales o a distancia, al menos una vez al año.
- Confeccionar las acreditaciones identificativas para el alumnado del CAEP y entregarlas el primer día del curso de la fase presencial.
- Contestar a las quejas y sugerencias presentadas en un plazo máximo de doce días hábiles desde la fecha de presentación de la solicitud.

En materia de cursos

- Actualizar los manuales y los programas formativos antes del inicio de cada curso, con arreglo a la guía aprobada para su elaboración.
- Informar al inicio del correspondiente curso de manera presencial de la programación objetivos, asignaturas, contenidos, carga lectiva de cada una de las materias y sistema de evaluación. Ya sea de manera presencial o en el "campus virtual" del CAEP.
- Garantizar que el número máximo de asistentes por aula no exceda de treinta y cinco.
- Establecer al menos cuatro horas semanales de tutoría docente por cada uno de los componentes del profesorado durante la fase descentralizada de los cursos de ascenso a Inspector/a Jefe/a, Subinspector/a y Oficial de Policía y de los cursos de actualización profesional y dos horas y media semanales para la dirección de los Trabajos Fin de Grado, en los cursos de ascenso a Subinspector/a.
- Resolver en el plazo máximo de dos días hábiles cualquier incidencia relativa a los exámenes, siempre que no comporte la repetición de éstos.
- Facilitar al alumnado, tras la celebración de la junta de evaluación, las notas finales en un plazo máximo de dos días hábiles, a través de la Intranet policial o de listado, y garantizarle el derecho a la revisión de sus exámenes en el plazo de los dos días hábiles siguientes.

- Entregar una distinción a quien haya obtenido el mejor aprovechamiento académico una vez finalizado el curso.
- Evaluar los cursos y acciones formativas mediante cuestionarios de satisfacción cumplimentado por el alumnado y alcanzar un grado de satisfacción igual o superior al 70% dentro de la escala que figura en el propio cuestionario.
- Garantizar la gestión de los contenidos de todas las acciones formativas del IEP a través del gestor documental.
- Garantizar que la relación de personas seleccionadas para las acciones formativas del IEP esté disponible al menos dos semanas antes del inicio de las mismas.

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

De los compromisos generales

- Porcentaje del profesorado que, al menos, han realizado un curso al año.
- Número de acreditaciones identificativas realizadas para el alumnado. Porcentaje realizado en el plazo comprometido.
- Número de quejas y sugerencias recibidas y porcentaje contestado en el plazo de doce días hábiles.

En materia de cursos

- Porcentaje de programas formativos y contenidos docentes de cada curso actualizados en las fechas comprometidas.
- Porcentaje de cursos en los que se han realizado sesiones informativas y se ha entregado la documentación comprometida.
- Número de aulas que cumplen el compromiso de un máximo de treinta y cinco personas. Porcentaje sobre el número total de aulas.
- Porcentaje de los cursos establecidos en el compromiso, en los que se ha establecido un servicio de tutorías.
- Número de incidencias recibidas relativas a los exámenes, y porcentaje resuelto en el plazo establecido.
- Porcentaje de notas finales entregadas en el plazo establecido y porcentaje de exámenes revisados en forma y plazo comprometido.
- Número de distinciones entregadas al mejor aprovechamiento académico por curso. Porcentaje de distinciones sobre el total de cursos y sobre el total del alumnado.
- Porcentaje de cursos en los que se han realizado cuestionarios de evaluación. Porcentaje de cursos en los que el grado de satisfacción es igual o superior al 70% dentro de la escala utilizada en los correspondientes cuestionarios.
- Número de acciones formativas publicadas en la plataforma de gestión documental. Porcentaje sobre el total de acciones formativas.
- Número y porcentaje de listados disponibles en el periodo comprometido.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

En caso que se considere el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la Dirección del CAEP 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

Quienes hagan uso de los servicios que presta el CAEP podrán formular sus quejas y sugerencias ante la unidad responsable de éstas, de manera presencial, en los buzones instalados en el Centro al efecto, en el apartado de "quejas y sugerencias" de la página web del CAEP (<http://promocion.dgp.mir.es:8080/promocion>) y por correo electrónico (quejasysugerenciascaep.dfp@policia.es)

Las personas firmantes de las quejas deberán identificarse. En caso de presentarse quejas de manera electrónica, éstas deberán ir suscritas con firma electrónica de la persona interesada. Las sugerencias podrán ser anónimas.

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

Quien haga uso de los servicios del CAEP podrá colaborar a través de:

- La expresión de sus opiniones en los cuestionarios de evaluación sobre las acciones formativas, tutoriales y servicios prestados.
- La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
- Las propuestas planteadas por el personal docente y de gestión, para la mejora en los servicios a requerimiento del alumnado.
- Quienes realicen tareas de representación del alumnado, integrados en la correspondiente Junta de alumnos