

DIRECCION

◆ 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



La Escuela Nacional de Policía tiene como misión:

Conseguir la formación integral de los futuros Inspectores e Inspectoras y Policías de la Policía Nacional, mediante la asunción de los valores y la adquisición de los conocimientos y técnicas necesarias para proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.

Con esta Carta de Servicios, la Escuela mantiene vivo su compromiso con la calidad de los servicios que presta, buscando su mejora continua, y quiere expresar su gratitud por el trabajo que todo su personal desempeña para la consecución de tan noble objetivo.

La Dirección de la Escuela Nacional de Policía

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Escuela Nacional de Policía
Avd. Juan Carlos I, nº 46. 05004 – ÁVILA
Teléfonos:
Centralita.....920 354 200
Secretaría.....920 354 212
Fax.....920 254 389
e-mail: secretaria.direccion.enp.dfp@policia.es



NIPO: 126-19-035-6



Carta de Servicios de la Escuela Nacional de Policía

2019-2022



SERVICIOS QUE PRESTA LA ENP

- Curso selectivo de formación superior
- Cursos selectivos de formación técnica
- Cursos de formación internacional
- Cursos de actualización y especialización para personal de la Policía Nacional
- Gabinete psicopedagógico y tutoría
- Oficina del alumnado y recursos técnicos
- Relaciones institucionales
- Actividad editorial
- Biblioteca y documentación docente
- Servicio sanitario
- Herramientas tecnológicas para la formación
- Instalaciones deportivas
- Colaboración con el área de Procesos Selectivos
- Museo policial

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Ofertar acciones formativas para la actualización permanente del profesorado, presenciales o a distancia, al menos una vez al año.
- Actualizar los manuales y los programas formativos antes del inicio de cada curso, conforme a la guía aprobada para su elaboración.
- Informar al alumnado, al inicio de los cursos selectivos de formación superior y formación técnica, en el plazo de una semana y mediante sesiones informativas y/o entrega de guías docentes, de la programación, asignaturas, contenidos, carga lectiva de cada una de las materias, objetivos y sistema de evaluación.
- Garantizar la existencia de un miembro del profesorado con tareas de coordinación en cada una de las materias que se impartan en los cursos selectivos de formación; así como otro que coordine las actividades formativas en los cursos de formación internacional que se desarrollen en la ENP.
- Establecer en los cursos selectivos de formación, y durante su fase presencial, al menos una hora semanal de tutoría a disposición del alumnado para su apoyo, orientación y asesoramiento; así como, al menos, una hora de dirección docente por asignatura en el curso selectivo que cuente con fase a distancia.
- Resolver, en el plazo máximo de dos días hábiles, cualquier incidencia relativa a la realización de los exámenes, siempre que no comporte su repetición.
- Garantizar al alumnado de los cursos selectivos de formación, en el plazo máximo de dos días hábiles y una vez facilitadas las notas, el derecho a la revisión de sus exámenes; así como facilitarle, celebrada la junta de evaluación, las notas finales en el indicado plazo, con la garantía del citado derecho.
- Resolver las peticiones ordinarias del alumnado, cuya competencia tenga asignada la Oficina del Alumnado, en el plazo

máximo de veinticuatro horas desde su presentación.

- Establecer durante los cursos selectivos de formación dos sesiones, al menos, sobre hábitos saludables y buenas prácticas sanitarias.
- Organizar por la biblioteca de la ENP, durante los cursos selectivos de formación, cinco sesiones de fomento de la lectura.
- Confeccionar las acreditaciones identificativas de personas y vehículos en el plazo máximo de diez días, contados desde que sus titulares se hayan incorporado a la ENP.
- Contestar a las sugerencias y quejas presentadas en un plazo máximo de dieciocho días hábiles.

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

- Número de acciones formativas para la actualización permanente del profesorado realizadas al año. Porcentaje del profesorado que ha realizado, al menos, un curso de actualización al año.
- Porcentaje de manuales y programas formativos de cada curso actualizados en las fechas y condiciones comprometidas, sobre el total de manuales y programas del año académico.
- Porcentaje de cursos en los que se ha informado al alumnado, al inicio de cada curso y en el plazo máximo de una semana, sobre los aspectos comprometidos.
- Número de asignaturas por cada uno de los cursos selectivos de formación y porcentaje de las que cuentan con un miembro del profesorado con tareas de coordinación; así como número de cursos de formación internacional y porcentaje de los que cuentan con esa figura.
- Número y porcentaje de cursos en los que se han establecido las horas de tutoría comprometidas, y grado de satisfacción del alumnado, mediante cuestionarios anónimos realizados a tal efecto.
- Número de incidencias relativas a los exámenes y porcentaje resuelto en el plazo comprometido.
- Porcentaje de exámenes revisados, con relación al número de solicitudes presentadas, y porcentaje de notas finales facilitadas, en los plazos comprometidos.
- Número de peticiones recibidas por la Oficina del Alumnado y porcentaje resuelto en el plazo comprometido.
- Porcentaje de cursos selectivos de formación en los que se ha realizado el número comprometido de sesiones sobre hábitos saludables y buenas prácticas sanitarias. Grado de satisfacción del alumnado.
- Porcentaje de cursos selectivos de formación en los que se ha realizado el número comprometido de sesiones de fomento de la lectura.
- Número de acreditaciones identificativas para personas y vehículos confeccionadas y porcentaje de cumplimiento del plazo según el compromiso establecido.
- Número de sugerencias y quejas presentadas y porcentaje de las respondidas en el plazo comprometido.

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 de la Escuela Nacional de Policía contestará por escrito, manifestando la disculpa por las deficiencias o errores cometidos y 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 la Escuela podrá formular sus sugerencias y quejas ante la unidad responsable de éstas, de manera presencial, en la oficina de la Sección de Gestión de Calidad; por correo postal, dirigidas a la dirección de la Escuela Nacional de Policía; utilizando cualquiera de los buzones colocados para tal fin en diversas dependencias de la Escuela; o a través de medios electrónicos, mediante un enlace al efecto en la página Web de Calidad de la Escuela alojada en la Intranet corporativa (<http://escuela-policia/extra/webcalidad/index.php>).

En caso de presentar quejas de manera electrónica, éstas deberán ir suscritas con firma electrónica. 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 responsable de la unidad de sugerencias y quejas en la formulación correspondiente de éstas.

Las quejas formuladas no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercer aquellos que se consideren interesados en el procedimiento.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

Quien haga uso de los servicios que presta la ENP podrá colaborar participando en el Plan de Calidad, adscribiéndose a cualquiera de los Círculos de Calidad, mediante los cuestionarios habilitados al efecto, a través de quien les represente o de las personas que realicen las funciones de coordinación o tutoría, o mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.