



MINISTERIO DEL INTERIOR

DIRECCIÓN
GENERAL
DE LA
POLICÍA

DIVISIÓN DE
FORMACIÓN Y
PERFECCIONAMIENTO



PREMIO A LA CALIDAD EN LA
ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO
3ª EDICIÓN

CENTRO DE FORMACIÓN DEL C.N.P. - ÁVILA



INTRODUCCIÓN

“IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE CALIDAD EN EL CENTRO DE FORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA”

El programa Policía 2000 considera que la calidad del servicio prestado es un elemento esencial del quehacer profesional del policía, y lo contempla como un objetivo básico dentro de dicho Programa. Por ello todos los órganos de la Dirección General de la Policía deben asumir este reto. El Centro de Formación de la División de Formación decidió, en consecuencia, implantar el Plan de Calidad Total en el mismo en septiembre de 2000, siguiendo el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, pero adaptado a las características propias de nuestro Centro.

Los objetivos esenciales del Plan son dos:

1. Mejorar la calidad de todos los servicios prestados por el Centro.
2. Lograr que los Alumnos, además de recibir una formación teórica sobre la calidad en las aulas, participen directamente en programas de gestión de calidad, logrando así el mayor grado posible de implicación.

Se elaboró un proyecto del Plan de Calidad Total del Centro de Formación, posteriormente se nombró un responsable de la Gestión de Calidad, que formó varios grupos de trabajo en los cuales se implicó personal de toda la Plantilla: Director, Profesores, Tutores, funcionarios de Seguridad del Cuerpo Nacional de Policía, funcionarios de los Cuerpos Generales (Administrativo y Auxiliar), funcionarios de Gestión y Apoyo, Personal Laboral, Inspectores - Alumnos de primero y segundo curso, y Policías - Alumnos, para impulsar la implantación del plan, estando asesorados en todo momento por funcionarios cualificados del Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

La Dirección del Centro, a través del Gestor de Calidad, promueve la implantación de dicho Plan, define la política de calidad, los objetivos generales y específicos, impulsa y establece su cooperación y difusión con otras organizaciones, para que éstas se adhieran al Modelo Europeo de Gestión de Calidad (EFQM).

1. RECEPTIVIDAD Y COMPROMISO

SUMINISTRO DE INFORMACIÓN

Desde que en septiembre del año 2000 se aprobó y puso en práctica el Plan de Calidad Total del Centro de Formación del Cuerpo Nacional de Policía.(C.N.P.), nos marcamos como objetivo esencial la participación de todos los sectores que componen el personal del mismo (Directivos, profesorado, funcionarios del C.N.P., alumnos, personal administrativo y de mantenimiento, personal laboral,...) y para ello diseñamos un programa de reuniones y conferencias con los que hacer llegar a todos y cada uno de los miembros del Centro qué significa la Calidad Total y qué es un Plan de Calidad para un Centro de Formación como el nuestro.

Con el triple objetivo de informar, formar e implicar a todo el personal del Centro de Formación de cara a la puesta en marcha del Plan de Calidad Total, el Director del Centro realizó una serie de reuniones con profesores, funcionarios de seguridad y de gestión del C.N.P., funcionarios de los Cuerpos Generales Administrativo y Auxiliar y Personal Laboral (21 de sept. 2000), profesores-tutores de los Inspectores-alumnos y Policías-alumnos (26 de sept.), Inspectores-alumnos de 1º y 2º curso (5 de octubre), con los Policías-alumnos (10 de octubre), y, finalmente, con los equipos técnicos de los recién constituidos Círculos de Calidad (19 de octubre).

El primero de julio de 2001 el Director, acompañado por el Secretario Técnico de la Subdirección General Operativa, realizó la presentación del Centro de Formación y del Plan de Calidad a profesores y alumnos de la Universidad Complutense de Madrid.

Además, a lo largo del curso 2000-1, el Director del Centro efectuó diversos encuentros e impartió más de treinta conferencias a los alumnos de ambas Escalas para difundir, explicar y motivarles en el proceso de gestión de calidad.

Asimismo, el Jefe de la Sección de Gestión de la Calidad participó intensamente en esta labor informativa y de motivación del alumnado mediante una serie de conferencias (once en total) a los Policías-alumnos, especialmente en cuanto se refiere a la elaboración de las Cartas de Servicios y los Procesos, Métodos y Procedimientos (durante los meses de mayo a julio de 2001).

Por otro lado, se han establecido mecanismos de transmisión permanente de la información que se va generando día a día sobre la gestión de la Calidad en el Centro, a través de los tablones de anuncios ya existentes, en los que periódicamente se expone la información.

Haciendo realidad el viejo adagio de que “una imagen vale más que mil palabras”, se colocaron en las paredes del edificio principal del Centro una serie de carteles, estratégicamente situados, recordando a todos que el Centro está inmerso en un proceso de gestión de la calidad y que “la calidad es cosa de todos”. (Por orden de la Dirección, todos los escritos internos del Centro de Formación deben llevar este lema).

En cuanto se refiere a las Cartas de Servicios, su difusión se describe en el apartado dedicado a éstas.

TRANSPARENCIA

El proceso de Gestión de la Calidad en el Centro de Formación del C.N.P. está abierto a todos.

A estos efectos la Dirección del Centro ha promovido la elaboración de un “**MANUAL DE CALIDAD**”, que, constituyendo una de las metas más ambiciosas del proyecto inicial de Calidad, pretende ser, además de un compromiso y una plasmación de la Misión del Centro respecto al Plan de Calidad, un vehículo para hacer pública toda la tarea realizada, paso a paso, desde sus orígenes.

El Manual comenzó a elaborarse en el mes de enero de 2001, como documento que habría de recoger, por un lado, los Procesos y Cartas de Servicio, y, por otro, una Memoria de lo actuado, de los pasos dados. El Manual, publicado el 29 de junio de 2001, tiene la siguiente estructura:

A.- Carta del director.

B.- Misión.

“Conseguir la formación integral de los futuros Inspectores y Policías del Cuerpo Nacional de Policía, mediante la asunción de los valores, la adquisición de los conocimientos y la perfección de las técnicas necesarias para el ejercicio de la protección de la libertad y seguridad de los ciudadanos.”

C.- Visión:

“Queremos ser un Centro que, desde todos sus ámbitos, sea punta de lanza de la Dirección General de la Policía y sirva de referente en la asunción de los valores constitucionales, mediante la implantación de un sistema de Calidad que incorpore:

- **Profesores convencidos de que nuestro objetivo básico debe ir dirigido, sobre todo, a enseñar a aprender e inculcar la preocupación por la actualización permanente, no sólo a través de la mera transmisión de conocimientos, sino también del enfoque policial de cada una de las materias impartidas, mediante una actitud personal de calidad que sirva de ejemplo.**
- **Alumnos comprometidos que no sólo sean receptores de formación, sino partícipes del futuro de nuestro Centro como modelo de una formación policial de calidad, tanto a nivel nacional como internacional.**
- **Servicios de apoyo –operativo, sanitario, administrativo, de mantenimiento o restauración- que hagan de la calidad en el servicio el criterio esencial de su prestación, no sólo en aras de la mejora continua, sino también como ejemplo formativo de primer orden.”**

D.- Índice.

E.- Objeto y alcance.

F.- Responsabilidades

Asumidas por la Dirección y el Jefe de la Sección de Gestión de la Calidad.

G.- Copias.

Se han realizado seis copias controladas para:

Ilmo. Sr. Director General de la Policía (nº1).

Ilmo. Sr. Subdirector General de Gestión y Recursos Humanos (nº2).

Ilmo. Sr. Jefe de la División de Formación y Perfeccionamiento (nº3).

Ilmo. Sr. Director del Centro de Formación (nº4).

Sr. Jefe de la Sección de Gestión de la Calidad (nº5).

Biblioteca del Centro de Formación (nº6).

Además, se realizaron otras tres copias no controladas:

Una para el Secretario Técnico de la División de Formación;

otra para el Director del Centro de Actualización y Especialización,

y la tercera para el Director del Centro de Promoción.

H.- Contenido general:

Política de Calidad: Directrices.

Organización: Áreas de Mejora. Constitución de los **Círculos de Calidad**.

La participación en los mismos es voluntaria. En un primer momento ofrecieron su colaboración 749 miembros del Centro, de las cuales 589 eran alumnos de ambas Escalas (Ejecutiva y Básica). Se constituyeron once Círculos, y, dentro de ellos, los correspondientes “Equipos Técnicos”, compuestos por 8 a 10 personas con conocimientos o formación específica en esa área, así como un “Coordinador” (distinto al Jefe del Servicio respectivo).

Comité Impulsor de Calidad: se constituyó el día 15 de febrero de 2001, con el fin de favorecer la implicación de todos los responsables del Centro de Formación en el Plan de Calidad Total.

Comité de Técnicos en Calidad: está formado mayoritariamente por alumnos con conocimientos específicos en gestión, procesos y control de calidad, que respondan al perfil que se define en el Manual, y cuya función es asesorar y colaborar permanentemente con la Jefatura de la Sección de Gestión de la Calidad.

I.- Gestión de recursos humanos y materiales.

J.- Gestión de calidad.

K.- Revisión del sistema de calidad.

L.- Fases del plan de calidad.

M.- Documentación del sistema de calidad:

1. El propio MANUAL DE CALIDAD, revisable anualmente.
2. PROCESOS, MÉTODOS, Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN, TUTORÍAS, CLASES, INSTALACIONES Y OFICINA DEL ALUMNO.
3. CARTAS DE SERVICIOS DE LA UNIDAD SANITARIA, SECRETARÍA Y ADMINISTRACIÓN.

Los Procesos, Métodos y Procedimientos, así como las Cartas de Servicios, son documentos muy relevantes del Manual de Calidad, en los que se establece, con el nivel de detalle necesario en cada caso, la manera de describir la actividad, realizar una determinada función, sentar los criterios de realización y fijar las indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar a problemas o deficiencias en el desarrollo de cada función.

Los Procesos, Métodos y Procedimientos de Mantenimiento se publicarán en un Manual aparte; obviamente los Procesos de Seguridad tienen carácter reservado.

N.- Buzones de sugerencias y quejas. Estadística de satisfacción.

O.- Relación nominal del Equipo Directivo de la Unidad (E.D.U.), de los profesores e instructores del C.N.P., de los funcionarios de seguridad y gestión del C.N.P., del personal sanitario, de los funcionarios de los Cuerpos Generales Administrativo y Auxiliar y del personal laboral.

P.- Formación y cualificación.

En este apartado, por un lado, se enumeran todas las charlas y conferencias informativas y formativas impartidas por el Director del Centro y el Gestor de Calidad hasta finales de junio a todo el personal del Centro, y, por otro, los contactos mantenidos con técnicos especialistas del I.N.A.P. para obtener su asesoramiento en la confección del Manual, así como su orientación en cuestiones relativas a formación y documentación de Calidad.

Q.- Logros y realizaciones.

Su función es poner de manifiesto las mejoras introducidas sobre la base de las deficiencias detectadas en el Centro, tanto a través de cada uno de los Círculos, como de las iniciativas, sugerencias o quejas de cualquier miembro de la comunidad formativa.

R.- Reuniones de los círculos.

Se especifican la totalidad de las reuniones de trabajo (setenta y cuatro) mantenidas en las diferentes Áreas de Mejora, con el objeto de elaborar los Procesos, Métodos y Procedimientos y las Cartas de Servicios.

En anexo aparte se incluirá la transcripción de las Actas de dichas reuniones, como manifestación de la total transparencia del proceso de implantación de la Calidad en el Centro.

S.- Anexos.

Se incorporarán al Manual mediante un documento adjunto, y, entre otros documentos, figurarán el Protocolo de Prácticas, una Estadística sobre la Tutoría, los modelos impresos de la Oficina del Alumno, un modelo con el nuevo formato del temario de la Escala Ejecutiva, Promoción Interna y Básica, y las Actas de las reuniones ya indicadas.

ACCESIBILIDAD

Todos los miembros del Centro de Formación, sea cual sea su rol en el mismo, han sido invitados a formar parte del proyecto y a participar activamente en su realización. Cualquiera de ellos puede implicarse, voluntariamente, en la medida de sus posibilidades e intereses personales, en la

mejora del Centro en cualquiera de sus ámbitos. Desde la exposición de una queja o sugerencia anónima o nominativa, hasta la participación en los diferentes Círculos o Áreas de Mejora.

Tanto la información como la posibilidad de participación y compromiso están abiertas a todos y en todo momento.

Fijación de estándares de rendimiento:

La fijación de estándares es quizá una de las tareas más difíciles a que se enfrenta un equipo humano comprometido en la Calidad Total, y el Centro de Formación no es una excepción. Es más, para el Centro esta tarea tenía una dificultad añadida: Lo que un Centro de Formación realiza no es un producto material; la formación no es mensurable de un modo cuantitativo, es una variable cualitativa. Pero, además, la formación en el C.N.P. no es idéntica a la formación que se da en otros ámbitos, porque es una formación técnica especializada, una formación práctica y con una meta particularísima: hacer a sus miembros capaces de cumplir la altísima misión que la Constitución Española les encomienda: la protección de la libertad y seguridad de los ciudadanos.

Conscientes de esta singularidad los estándares de rendimiento del Centro de Formación en cada una de las diferentes Áreas de Mejora se han definido teniendo como guía que el servicio que el Centro ha de desempeñar para lograr la excelencia, ha de estar siempre orientado a la formación integral de la persona en sus aspectos objetivos (adquisición de conocimientos) y subjetivos (desarrollo de habilidades y actitudes), y a su vez con una implicación en algo mucho más amplio, la comunidad docente, en todos sus aspectos, desde la Dirección, pasando por los servicios de apoyo operativo, gestión administrativa, mantenimiento, servicios sanitarios, de restauración y alojamiento.

Declaración pública de compromisos (Cartas de Servicios, y Procesos, métodos y procedimientos).

Como eco de su decidida implicación en la consecución de la Misión que nos hemos marcado, cada uno de los Servicios y Unidades del Centro de Formación del C.N.P. ha dado forma a sus relaciones con la comunidad educativa, su "cliente interno", dando como fruto unos compromisos de actuación mediante procedimientos que garantizan la calidad del servicio y un continuo proceso de mejora, que se han plasmado en lo que se denominan Cartas de Servicios.

Las Cartas se encuentran expuestas, en cuadros informativos especialmente diseñados (de un modo atractivo y funcional), en los respectivos Servicios, así como en el vestíbulo principal de las aulas. Todos los alumnos pueden acceder a ellas a través de los tableros de información de los Servicios y del vestíbulo. Además, en cada aula de las treinta y cuatro Secciones en que están distribuidos los alumnos (doce de Escala Ejecutiva y veintidós de Escala Básica) existe un ejemplar de las Cartas a disposición de todos, para su difusión y consulta permanente.

El resto del personal (funcionarios del C.N.P., Cuerpos Generales Administrativo y Auxiliar y personal laboral) tienen acceso a ellas a través de los citados cuadros, donde están expuestas, y, especialmente, mediante el "Manual de Calidad del Centro de Formación" (copia controlada número 6), que se halla depositado en la Biblioteca del Centro con absoluta disponibilidad para su consulta.

LAS CARTAS DE SERVICIOS

Las Cartas de Servicios elaboradas en el Centro son tres; cada una de ellas ha sido elaborada por el Círculo correspondiente: Secretaría, Administración y Unidad Sanitaria.

Todas siguen una estructura común, comenzando por definir el Servicio en su contexto: Dependencia orgánica y funcional, ubicación, horario de atención al público, y los teléfonos de la Unidad o Servicio en cuestión.

A continuación cada Carta establece cuáles son los derechos de los usuarios de su Servicio, cuál es su compromiso, la normativa aplicable, y los sistemas de seguimiento, evaluación y control de la calidad (Indicadores).

Presentamos, de modo sumario, el contenido de cada una de ellas.

Carta de Servicios de Secretaría:

Derechos de los usuarios:

- A ser informados, de modo general, sobre las diversas tramitaciones administrativas.
- A que se les dé trámite oficial a todo tipo de instancias, certificados, compulsas, etc.
- A consultar sus expedientes personales y académicos.

- A que se les tramiten Permisos y Licencias que soliciten, y a que se les gestionen las bajas por enfermedad.
- A que se les confeccionen documentos personales internos de identificación.

Nuestros compromisos de Calidad:

Compromisos generales:

- Atender y prestar información al usuario con amabilidad, corrección, de forma inmediata, y utilizando un lenguaje claro y preciso.
- Distribuir y difundir la Orden General.
- Facilitar la relación de Oposiciones y Concursos a los interesados del Centro.
- Distribuir las Circulares e Instrucciones a sus destinatarios.
- Distribuir las Órdenes de Servicio al personal afectado.

Compromisos específicos:

- Elaborar los modelos para las tramitaciones administrativas escritas más frecuentes.
- Registrar los documentos de carácter oficial.
- Tramitar y remitir los documentos recibidos en un plazo de 24 horas, con carácter general.
- Expedir Certificados solicitados por escrito por el interesado o persona autorizada, haciendo constar los datos del solicitante, motivo de la solicitud y lugar de presentación.
- Compulsar documentos, cotejando original y fotocopia, para tramitaciones oficiales cursadas a través del Centro, en el plazo de 24 horas.
- Expedir las órdenes de viaje solicitadas de forma escrita por el interesado o persona autorizada, generalmente mediante minuta. La adjudicación de destinos para los alumnos en prácticas se hará oralmente.
- Comunicar personalmente a los interesados las **notificaciones** (en un plazo máximo de 24 horas), y las **Citaciones Judiciales**, (de forma inmediata), por escrito, y con acuse de recibo cuando así lo solicite el órgano emisor.
- Tramitar la solicitud de permisos y licencias, realizada por escrito por el interesado o persona autorizada, en un plazo no inferior a 72 horas para los casos ordinarios, comunicándole la Resolución en un plazo de 24 horas con carácter general para los permisos y las licencias según su clase, (siempre que sea competencia de la Dirección del Centro).
- Gestionar, tramitar el seguimiento y control de las bajas por enfermedad o accidente del personal funcionario, laboral y alumnos en prácticas.
- Confeccionar y facilitar a todo el personal del Centro la tarjeta de identificación, en un plazo máximo de 15 días, expidiendo un duplicado de la misma, en caso de extravío, en un plazo máximo de 48 horas.
- Proveer a todo el personal del Centro de una tarjeta de aparcamiento de su(s) vehículo(s), en el plazo de 48 horas desde la solicitud.
- Recibir, enviar y registrar todo tipo de documentos oficiales a través del servicio de telefax, en horario de Secretaría. Su comunicación se llevará a cabo de modo personal a los interesados, por escrito, con acuse de recibo cuando así lo solicite el órgano emisor.
- Supervisar los partes de clase para controlar la asistencia e incidencias habidas en el aula.
- Prestar apoyo administrativo al Área Complementaria en cursos monográficos, aulas culturales, conferencias y demás actividades con ella relacionadas.

Indicadores:

- Resultados de las encuestas realizadas a los usuarios, estadística de quejas y sugerencias, tiempo medio de espera en las consultas, notificaciones cumplimentadas en el plazo previsto, número de documentos registrados y tramitados, de certificados expedidos, de

compulsas realizadas, de órdenes de viaje confeccionadas, de Citaciones Judiciales comunicadas, de solicitudes de permisos y licencias tramitados en el plazo de 24 horas, de documentos de control de bajas por enfermedad o accidente gestionados, de tarjetas de identificación y de aparcamiento confeccionadas en el plazo previsto, de fax tramitados, de personas atendidas personalmente, de partes de clase supervisados, y número de conferencias y actividades afines tramitadas para su abono.

Carta de Servicios de Administración:

Derechos de los Usuarios:

- A que se les abonen, dentro de los plazos establecidos, las nóminas correspondientes a sus retribuciones personales.
- A obtener certificado anual de haberes y retenciones necesario para la liquidación del Impuesto de la Renta de las Personas Físicas.
- A que se efectúen los cambios de domiciliación bancaria y variaciones en los descuentos de nómina.
- A la liquidación y abono de las dietas y del resto de indemnizaciones en concepto de comisión de servicio.
- A obtener las prendas de uniformidad reglamentarias, así como las reposiciones periódicas que se establezcan.

Compromiso de Calidad:

Compromisos generales:

- Prestar información de interés general de manera presencial, telefónica o escrita.
- Informar de manera correcta, eficaz y rápida.
- Dar una orientación positiva, y una información administrativa real, veraz y pública.
- Ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos necesarios para tramitaciones relacionadas con esta Oficina.

Compromisos específicos:

- Abonar las nóminas a los funcionarios de carrera, alumnos y personal laboral a través de la entidad bancaria Santander/Central Hispano el antepenúltimo día de cada mes. Si éste es festivo, se abonará el día laborable inmediatamente anterior.
- Entregar las hojas de haberes el último día laborable del mes.
- Entregar los certificados de haberes como máximo 24 horas después de su solicitud.
- Abonar, con una antelación máxima de 48 horas antes de la salida del funcionario, el 80% de la cantidad total de anticipo de dietas. El 20% restante se abonará una vez finalizada la comisión de servicio, en un plazo de 24 horas desde que el funcionario presente la documentación justificativa del gasto sufrido.
- Abonar a los Subinspectores que realizan el Curso de ascenso a Inspector en la modalidad de Promoción Interna un anticipo del 80% de la indemnización en concepto de Residencia Eventual que les corresponde, dentro de los 5 primeros días de cada mes, liquidando el 20% restante de dicha cantidad el último día laborable de cada mes.
- Abonar todas las dietas mediante ingreso en cuenta corriente/ahorro. Si algún funcionario no dispone de ella, se le facilitará un talón nominativo.
- Entregar las primeras prendas de vestuario para uniformar a los Inspectores y Policías alumnos en el plazo de 15 días desde su incorporación al Centro de Formación.

Indicadores:

- Encuestas que periódicamente se realicen para expresar sus opiniones.

- Sugerencias y quejas que deseen manifestar sobre el funcionamiento del servicio.
- Número de escritos que dirijan a la Oficina de Administración.
- Número de consultas atendidas sobre pago de nóminas y dietas.
- Tiempo medio de respuesta a la consulta escrita.
- Tiempo medio de respuesta a la consulta presencial.
- Cumplimiento de plazos en el pago de nóminas y dietas. Entrega de certificados de retenciones y haberes.
- Cumplimiento de plazos en la entrega de certificados de retenciones y haberes.
- Cumplimiento de plazos en la entrega de prendas de vestuario.

Carta de Servicios de la Unidad Sanitaria del Centro de Formación.

Derechos de los usuarios.

- Se resumen en prestar cuantos servicios de asistencia tanto específicamente médica como relacionada con ella (información, tramitaciones, dietas, autorizaciones de salida para consulta externa, etc.) puedan requerir las personas que, de modo permanente o transitorio, se hallen en el Centro de Formación.

Compromisos.

- Se han señalado un compromiso general y otros específicos. El primero pretende abarcar de un modo amplio cuantas actividades de asistencia y atención médica y socio-sanitaria requieran los usuarios de la unidad. Los compromisos específicos son un esfuerzo por concretar ese abanico en una variada serie de aspectos particulares, como son:
 - 1.- Dar asistencia medico-sanitaria a los alumnos y funcionarios del Centro.
 - 2.- Aplicar sesiones de Electroterapia (Infrarrojos, Ultrasonidos y Onda corta).
 - 3.- Facilitar la vacunación contra: gripe, hepatitis A-B, antitetánica, antialérgicas, antitíficas y paratíficas, etc.
 - 4.- Tramitar la documentación necesaria relacionada con los Servicios Sanitarios.
 - 5.- Canalizar cualquier consulta externa que puedan precisar los alumnos o funcionarios.
 - 6.- Controlar las asistencias a enfermos en módulos, domicilios y centros hospitalarios.
 - 7.- Efectuar a los alumnos controles analíticos periódicos de metabolitos de drogas terapéuticas y de abuso.
 - 8.- Controlar los brotes epidemiológicos que pudieran surgir.
 - 9.- Efectuar el Reconocimiento Reglamentario a los Funcionarios del C.N.P.
 - 10.- Impartir charlas informativas sobre: funcionamiento de la Unidad, afiliación a MUFACE, vacunaciones, normas higiénico-sanitarias, hábitos saludables, etc.
 - 11.- Gestionar e informar sobre la documentación relativa a MUFACE (Afiliación y tramitación de documentos).
 - 12.- Controlar el aparataje médico de la Unidad (Ultrasonidos, Onda corta, Infrarrojos, Electrocardiógrafo, Espirómetro, ...)
 - 13.- Supervisar y reponer los botiquines instalados en distintos lugares del Centro.
 - 14.- Controlar el equipamiento de la ambulancia de que dispone la Unidad.
 - 15.- Adquirir los medicamentos, férulas, útiles y material desechable necesarios para el buen funcionamiento de la Unidad Sanitaria.
 - 16.- Gestionar la eliminación de jeringuillas, agujas y material contaminante de la Unidad a través de centros especializados.
 - 17.- Comprobar el cloro residual de las aguas que abastecen al Centro.

Normativa.-

Contiene una enumeración exhaustiva de las Ordenes Ministeriales, Resoluciones y Circulares que disciplinan el Servicio Sanitario del Cuerpo Nacional de Policía, y en especial las que se refieren a

organización, dependencia y funciones (Orden del Ministerio del Interior de 17 de febrero de 1988, Resolución 60/90 de 13 de julio del Director General de la Policía, y Circular 64/90 de 1 de agosto del Subdirector General de Gestión), reconocimiento médico (Resolución 61/90, de 13 de julio del Director General de la Policía), seguimiento y evaluación del absentismo laboral (Resolución 63/90 de 23 de julio del Director General de la Policía), evaluación de factores de riesgo en dependencias y locales de la D.G.P. (Circular 72/91 de 7 de julio del Subdirector General de Gestión), control higiénico-sanitario de dependencias, locales y vehículos de la D.G.P.(Circular 73/91 de 7 de marzo del Subdirector General de Gestión), y actuación sobre inmunoprofilaxis de enfermedades transmisibles (Circular 3/90 de 5 de noviembre) .

Indicadores.-

Se han seleccionado, a efectos de realizar las oportunas evaluaciones de mejora, una serie de indicadores entre los que se incluyen:

- Número de anotaciones en libros registro y soportes informáticos.
- Encuestas a los usuarios.
- Sugerencias y quejas.
- Número de consultas, y parámetros comparativos respecto a años anteriores.
- Número de sesiones de terapias especiales: electroterapia, vacunaciones, inyectables, curas realizadas.
- Número de informes y documentos generados o tramitados.
- Número de visitas (consulta ambulatoria: residencia, hospital o domicilio)
- Número de comunicaciones telefónicas mantenidas con enfermos.
- Número de controles de metabolitos (consumo de sustancias estupefacientes o análogos).
- Número de reconocimientos médicos realizados (generales y específicos).
- Número de charlas informativas.
- Número de controles de equipamiento y botiquines realizados, así como de controles del cloro residual de las aguas que abastecen el Centro.

PROCESOS, MÉTODOS Y PROCEDIMIENTOS.-

Una de las particularidades que caracteriza el plan de Calidad del Centro de Formación es la necesidad de crear, junto a las Cartas de Servicios, una normativa que comprometa a los integrantes del proceso educativo. Se responde de esta manera a la directriz del Plan que señala que éste ha de ser integral. El compromiso docente se refleja principalmente en el compromiso que el profesorado adquiere con los “**procesos, métodos y procedimientos**” recogidos en el Manual de Calidad y que constituyen la garantía de objetividad en el proceso formativo.

Al ser la labor del Centro eminentemente educativa y disponer de ciclos formativos heterogéneos (formación por módulos en la Escala Básica, formación por créditos en la Escala Ejecutiva, y formación en prácticas con diferente tiempo de estancia fuera del Centro) es un imperativo de éste establecer unas garantías que hagan homogéneas las pautas que se deben seguir para la formación integral del alumnado, en aptitudes y actitudes. El esfuerzo innovador de la Sección de Calidad ha sido notable estableciendo los parámetros que deben ser comunes a toda la formación y que a continuación se detallan.

En cada uno de los procesos se sigue la misma metodología. Analizando la actividad (**proceso**) que es necesario llevar a cabo, se formulan concretamente las tareas en que ésta se divide (**métodos**) y la manera en que se puede ejecutar (**procedimientos**). Pormenorizando de esta manera, al detalle, el campo de actuación, con el fin de no dejar nada al azar.

Abarcan todas las áreas de docencia, dividiéndose en tres apartados: Los procesos relativos a evaluación, tutoría y clases.

A modo de ejemplo exponemos, a continuación, la descripción de la actividad y la realización o realizaciones. Los criterios de realización (de cuatro a diez puntos cada uno) obviamente no se pueden especificar dada su extensión.

Procesos y Métodos de Docencia-Evaluación.-

1.- Establecer criterios de evaluación

- 1.1.- Orientar la evaluación en el Centro de Formación, para verificar la competencia profesional de los alumnos de forma objetiva.
- 1.2.- Asegurar la eficacia y transparencia del procedimiento.
- 1.3.- Utilizar criterios objetivos en la corrección de las pruebas.
- 1.4.- Garantizar a los alumnos la igualdad de oportunidades para superar las materias.
- 1.5.- Asegurar la coordinación de las actuaciones contempladas en los criterios de evaluación.

2.- Programación de exámenes

- 2.1.- Convocar las pruebas de evaluación mediante exámenes parciales, ordinarios o extraordinarios previstos en la programación del curso.

3.- Elaboración del material de examen y desarrollo

- 3.1.- Asegurar la organización y desarrollo de los exámenes, garantizando la confidencialidad de las pruebas.
- 3.2.- Realizar las pruebas de evaluación a distancia.

4.- Notificación de las calificaciones

- 4.1.- Notificar las calificaciones en los términos y plazos establecidos.

5.- Confeccionar actas de evaluación

- 5.1.- Dejar constancia de las calificaciones obtenidas por los alumnos en actas al afecto.

6.- Establecer procedimientos de reclamación

- 6.1.- Asegurar el derecho del alumno a revisar su examen con el profesor correspondiente y a obtener explicación suficiente.

7.- Nombrar tribunales examinadores

- 7.1.- Asegurar la intervención de Tribunales examinadores cuando las circunstancias lo requieran.

8.- Intervención de las juntas de evaluación

- 8.1.- Garantizar el desarrollo de las Juntas de Evaluación, con objetividad, consenso y justicia.

9.- Repercusión de los incrementos y detracciones de puntos sobre las notas

- 9.1.- Aplicar las recompensas y detracciones que se hubiesen efectuado en forma de puntos, sobre la nota global determinada por la suma de puntos obtenidos en cada uno de los módulos o asignaturas.

10.- Verificación y contraste del proceso de evaluación, de los resultados y del grado de satisfacción. Control de calidad.

- 10.1.- Verificar el proceso de desarrollo de las pruebas mediante control de calidad de cada fase del proceso. Control interno.
- 10.2.- Evaluar resultados.
- 10.3.- Evaluar el desarrollo de las pruebas y grado de satisfacción, buscando indicadores de adecuación, mediante cuestionario, entrevistas u otros procedimientos científicos de recogida de datos. Control externo.

Procesos y Métodos de la tutoría en el Centro.

Dentro de la actividad docente, la función tutorial es de gran importancia para el completo desarrollo formativo del alumno, puesto que la acción educadora del tutor irá orientada a abarcar más aspectos que los meros conocimientos profesionales. Los tutores deben impartir a sus alumnos una visión de **la cultura corporativa del C.N.P**, velando porque dichos valores sean asumidos e integrados en el repertorio conductual de los alumnos. Esta cultura corporativa incluye también las manifestaciones y signos externos que hacen que los ciudadanos identifiquen al funcionario como perteneciente a una organización, en este caso a una organización uniformada: El Cuerpo Nacional de Policía.

Entre las funciones tutoriales también está conocer en profundidad al alumno **apoyándole, asesorándole, orientándole y guiándole** para que sea capaz de asumir el compromiso que supone ser policía, trabajar en equipo y saber adaptarse a los cambios sociales, dando cumplida respuesta a las demandas de los ciudadanos de una forma eficaz y responsable.

Pero la labor tutorial tiene que trascender más allá del espacio físico del Centro de Formación y continuar en el periodo de prácticas; en ese momento la labor tutorial desarrollará una serie de actividades que vienen definidas en la "Guía para tutores de policías en prácticas": **"...se buscará integrar la formación teórica recibida en el Centro de Formación con la realidad cotidiana del trabajo policial, adaptando los conocimientos adquiridos a la práctica y completando la profesionalidad del nuevo policía en aspectos que no pueden reproducirse en el aula"**.

La función tutorial, desarrollada en dos fases, junto con la formación técnica recibida, debe facilitar una formación policial que cumpla la demanda social **de una policía cercana , con un modelo de servicio público y que atienda al ciudadano con respeto, consideración y un alto grado de eficacia.**

REALIZACIONES:

1.- Actuaciones del tutor al inicio del curso.

- 1.1.- Recibir al alumno a su llegada al Centro, adoptando las medidas precisas para su recepción y acogida.

2.-Actuaciones del tutor durante el curso.

- 1.2.- Realizar las funciones de información propias de la tutoría durante el curso.
- 1.3.- Realizar la función de interlocutor y facilitar la interrelación multidisciplinar.
- 1.4.- Orientar y prestar apoyo al desarrollo personal del alumno.
- 1.5.- Orientar y prestar apoyo al desarrollo profesional del alumno.
- 1.6.- Motivar al alumno.
- 1.7.- Promover con recursos didácticos adecuados el desarrollo de valores y modelos de conductas profesionales.
- 1.8.- Realizar un informe tutorial sobre cada alumno.

Procesos y Métodos de la tutoría en Prácticas.-

Como ya quedó expresado en documento referente a "Procesos , Métodos y Procedimientos de la Tutoría", la labor tutorial tiene que trascender más allá del espacio físico del Centro de Formación y continuar en el periodo de prácticas; en ese momento la labor tutorial desarrollará una serie de actividades que vienen definidas en la "Guía para tutores de policías en prácticas": **"...se buscará integrar la formación teórica recibida en el Centro de Formación con la realidad cotidiana del trabajo policial, adaptando los conocimientos adquiridos a la práctica y completando la profesionalidad del nuevo policía en aspectos que no pueden reproducirse en el aula"**.

Por este motivo y siguiendo las directrices y criterios establecidos por la Ley Orgánica 2/86, de 13 de marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la actividad de formación práctica, también denominada "formación en puestos de trabajo", debe ser una prolongación docente del Centro de Formación y su materialización debe arbitrarse a través de un plan de seguimiento tutorial, orientado a evaluar la idoneidad de los funcionarios en prácticas en el ejercicio de su profesión policial, mediante los procedimientos o técnicas que, basados en fundamentos legales, se diseñen al efecto.

Esta fase tutorial en plantillas tiene una extraordinaria importancia, no sólo de cara a la culminación de la formación del funcionario en prácticas, sino también de cara a su futuro profesional, puesto que una falta de objetividad sobre la evaluación que reciba, puede repercutir negativamente tanto en su escalafonamiento como en sus expectativas de futuro.

La función tutorial, desarrollada en dos fases, junto con la formación técnica recibida, debe facilitar una formación policial que cumpla la demanda social de una policía cercana , con un modelo de servicio público y que atienda al ciudadano con respeto, consideración y con un alto grado de eficacia.

Existe un manual de procedimiento que se denomina **Manual de instrucciones para el seguimiento y evaluación de funcionarios en prácticas**, el cual ha sido objeto de estudio por este Círculo de Calidad, que lo considera muy adecuado y adaptado a los requerimientos de calidad, por lo que solamente se ha considerado necesario añadir las siguientes funciones:

REALIZACIONES:

- 1.1.- Seguir las directrices del Centro de Formación.
- 1.2.- Complementar las funciones ya reflejadas como tutor del Centro.
- 1.3.- Completar las funciones como tutor de las plantillas.

Procesos y métodos de Docencia-Clase .-

"La concepción tradicional de la enseñanza ha estado asociada con una interpretación transmisora y pone el acento en la transmisión de conocimientos...

Tras la afirmación de que los contenidos tienen un peso excesivo, lo que se quiere decir es que un determinado tipo de contenidos, los relativos a hechos y conceptos tienen una presencia desproporcionada en las actividades del Centro de Formación.

A menudo se pide que en la Escuela se enseñen y aprendan otras cosas consideradas tanto o más importantes como, por ejemplo, estrategias y habilidades para resolver los problemas, seleccionar la información adecuada en una situación determinada, utilizar los conocimientos disponibles para abordar una situación nueva o inesperada, saber trabajar en equipo, mostrarse solidario con los compañeros, respetar y valorar el trabajo de los demás o no discriminar a las personas.

Lo que importa es que los alumnos puedan construir significados y atribuir sentido a lo que aprenden.

¿Cómo aprenden mis alumnos?. ¿Por qué a veces no consiguen aprender?. ¿Qué puedo hacer para que aprendan?. ¿Aprender es repetir?. ¿Es construir conocimientos?.

El aprendizaje contribuye al desarrollo de la persona en la medida en que aprender no es copiar o reproducir la realidad. Para la concepción constructivista aprendemos cuando somos capaces de elaborar una representación personal sobre lo que pretendemos aprender. Esta elaboración implica aproximarse a dicho objeto o contenido con la finalidad de aprehenderlo; no se trata de una aproximación vacía, desde la nada, sino desde las experiencias, intereses y conocimientos previos.

En ese proceso no sólo modificamos lo que ya poseíamos sino que también interpretamos lo nuevo de forma peculiar.

Cuando se da ese proceso, decimos que estamos aprendiendo significativamente, construyendo un significado propio y personal; no es un proceso que conduzca a la acumulación de nuevos conocimientos sino a la integración, modificación, establecimiento de relaciones y coordinación entre esquemas que ya poseíamos".

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

1.- Conseguir que la actuación en el aula facilite los mecanismos de enseñanza-aprendizaje.

REALIZACIONES:

- 1.1.- Fijar las condiciones ambientales adecuadas en el aula.
- 1.2.- Determinar objetivos comunes aplicables a todas las materias.
- 1.3.- Impartir clase.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

2.- Verificar y contrastar los procesos de impartición de clases

REALIZACIÓN:

- 2.1.- Verificar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje que se desarrollan en el aula.

2.- PARTICIPACIÓN

La participación de todo el personal del Centro de Formación, tanto de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía (C.N.P.), de los Cuerpos Generales y Personal Laboral como de los alumnos del Centro, ha sido uno de los ejes fundamentales sobre los que ha girado la implantación del Plan de Calidad Total.

Como dice el lema impreso en todos los documentos del Centro: "**LA CALIDAD ES COSA DE TODOS**". La participación nos indica el grado de implicación que tiene un determinado número de gente en un asunto concreto. En nuestro caso, podemos medir este grado de participación de todo el amplio colectivo de personas que trabajan diariamente en el Centro de Formación de la Policía de Ávila, en el que se incluye personal laboral, Cuerpos Generales, funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y alumnos que aspiran al ingreso tanto en la Escala Ejecutiva como en la Escala Básica.

La respuesta a todos estos principios se ha plasmado en la organización del plan de Calidad:

- Creación de una **Sección de Gestión de Calidad**.
- Establecimiento de **11 Áreas de Mejora**.
- Constitución de **Círculos de Calidad** en las respectivas áreas de mejora.
- Nombramiento dentro de cada Círculo de Calidad de un **Equipo Técnico**, compuesto por expertos en dicha área.
- Designación de un **Coordinador** responsable de convocar, moderar y dirigir las reuniones de los citados Círculos y levantar las correspondientes Actas.
- Creación de un **Comité Impulsor de Calidad** con el fin de favorecer la implicación de todos los responsables del Centro de Formación en el Plan de Calidad Total.
- Al objeto de estimular el Plan de Calidad, de asesorar al responsable de su gestión y de participar en ésta, se aprobó la creación de un órgano denominado **Comité de Técnicos en Calidad**, compuesto mayoritariamente por alumnos con conocimientos específicos en Calidad.
- Creación **dentro de la Junta de Alumnos de un Comité de Calidad** que, en la actualidad, está formado por cuatro Policías - Alumnos.
- Colocación de **10 buzones de sugerencias y quejas** en diferentes lugares del Centro, aspecto que se desarrollará en la página 28.
- Con la finalidad de poder evaluar la satisfacción y poder seguir avanzando en el proceso de mejora continua, se pasaron diferentes **encuestas** a los alumnos y personal del Centro para evaluar la progresión en la consecución de los fines del Plan, localizar los puntos débiles y poder actuar mediante planes de mejora dirigidos a las áreas más críticas.

Se inició la puesta en marcha del Plan de Calidad Total con la valoración de su viabilidad y contando con el liderazgo de la dirección de la Escuela. Se realizó a continuación un diagnóstico de la situación en la que se encontraba la organización del Centro, con la finalidad de analizar cuáles eran los puntos fuertes y los puntos débiles y, a partir de la información obtenida, se puso en marcha una serie de planes de mejora dirigidos a las áreas identificadas; éstas son 11:

1. Docencia - Evaluación.
2. Docencia - Tutorías.
3. Docencia - Clases.
4. Docencia - Material.
5. Seguridad.
6. Mantenimiento.
7. Instalaciones.
8. Oficina del Alumno.
9. Servicios Sanitarios.
10. Secretaría.
11. Administración.

En cada una de estas áreas se constituyó un **Círculo de Calidad**. Estos círculos han sido la base en la elaboración del Plan, logrando la participación y la implicación de toda la comunidad en la gestión de calidad del Centro. Hay que resaltar que el número de personas que de manera voluntaria forman parte de los círculos es de **160 funcionarios** del C.N.P., Cuerpos Generales y Personal Laboral, y **589 Alumnos** de las Escalas Ejecutiva y Básica. El éxito de participación se ha visto recompensado con el protagonismo otorgado por la dirección del Centro a estos Círculos.

Conocida la filosofía de los Círculos de Calidad, se inscribieron en ellos **un total de 749 personas**, de las cuales 589 eran alumnos. A continuación se detalla cada uno de los círculos creados y el número de personas que participan en ellos:

- Docencia - Evaluación69 personas (59 alumnos)
- Docencia – Tutorías66 personas (58 alumnos)
- Docencia – Clases71 personas (61 alumnos)
- Docencia - Material60 personas (37 alumnos)
- Seguridad151 personas (133 alumnos)
- Mantenimiento73 personas (22 alumnos)
- Instalaciones81 personas (70 alumnos)
- Oficina del Alumno55 personas (49 alumnos)
- Servicios Sanitarios.....38 personas (33 alumnos)
- Secretaría42 personas (32 alumnos)
- Administración.....42 personas (35 alumnos)

La filosofía de estos Círculos de participación voluntaria es el trabajo en equipo. Este sistema ha demostrado ser uno de los mejores para lograr la participación y colaboración de todos los integrantes de la Organización. El proceso exige modificar la actitud personal hacia el trabajo mediante el compromiso con la Organización y despierta la necesidad de realizar las actividades diarias en cooperación y armonía con los compañeros.

Estos Círculos de Participación están integrados por los funcionarios que prestan sus servicios en el Centro y por alumnos que, voluntariamente, han querido participar de forma regular en la identificación de problemas de su área de trabajo, analizarlos y recomendar soluciones. En las continuas reuniones que han tenido lugar desde la creación de estos Círculos cada uno de sus miembros ha aportado sus conocimientos, sus experiencias. Al estar compuestos por las personas que mejor conocen cada área, se han podido detectar cuáles eran los problemas y aportar entre todos las soluciones más apropiadas. La idea básica de estos Círculos de Calidad ha consistido en crear conciencia de calidad en todos y cada uno de los miembros de la organización, a través del trabajo en equipo y el intercambio de experiencias y conocimientos así como el apoyo recíproco. Todo ello para el estudio y resolución de problemas que afectaran al adecuado desempeño y la calidad de un área de trabajo, proponiendo ideas y alternativas con un enfoque de mejora continua

Los Círculos de Calidad son un sistema de alta participación en los que los propios funcionarios y alumnos identifican sus problemas y buscan por sí mismos las soluciones más viables, pues el sistema parte del principio que quien mejor conoce el trabajo es quien lo realiza y, por lo tanto, es quien lo puede optimizar.

Los Círculos de Calidad se concentran en una sola área con funcionarios y alumnos de la misma y con sus propios problemas; esto les permite hablar un solo idioma, entendiendo todos la naturaleza del problema, actitud que obviamente facilita el planteamiento de soluciones factibles. Como son las personas que prestan el servicio y las que lo reciben, es decir funcionarios y alumnos, los encargados de llevarlo a la práctica, se van a asegurar de que sus ideas alcanzan el éxito, y por lo tanto tendrán el orgullo y la satisfacción de ser ellos mismos quienes lograron la solución.

Los objetivos de estos Círculos son:

- Reducir los errores y aumentar la calidad
- Generar más efectividad en los resultados
- Promover el involucramiento en el trabajo
- Incrementar la motivación
- Crear una actitud para prevenir problemas
- Crear la capacidad de resolver problemas

- Mejorar la comunicación
- Desarrollar relaciones más armoniosas entre jefes y subordinados
- Establecer un genuino ambiente de higiene y seguridad
- Promover el desarrollo personal.

Todo ello dirigido a una mejor formación de los alumnos que, en definitiva, llevará un mejor servicio a los ciudadanos una vez que aquéllos realicen su función prestando un servicio de calidad.

Dentro de cada círculo de Calidad se nombró un **Equipo Técnico** compuesto por un máximo de diez personas expertas en dicha área. Los círculos están formados por el Jefe del Servicio respectivo, un Coordinador y el resto de miembros del citado Equipo Técnico. En total son **108 personas las que componen el Equipo Técnico, de las 749 integrantes de los Círculos de Calidad. Las 641 personas restantes forman parte de los Círculos como Colaboradores.** Hay que destacar que en el Centro de Formación se puede encontrar gente con formación muy diversa, tanto en la Escala Ejecutiva como en la Básica. Todo este conocimiento es muy aprovechable en las diferentes áreas. En la Escala Ejecutiva es requisito de acceso el estar en posesión del Título de Diplomado Universitario o equivalente, siendo un gran número de alumnos licenciados universitarios de diferentes especialidades. También es resaltable la gran experiencia y capacidad de iniciativa de los distintos trabajadores del Centro de Formación, así como el dato de que gran parte de los Alumnos han sido ya profesionales en Escalas inferiores, por lo que conocen perfectamente cuáles son las necesidades de los ciudadanos y de su propia formación para poder prestar un servicio de Calidad.

Los círculos se reúnen con una periodicidad fija, normalmente quincenal, y cada vez que sea necesario, teniendo en cuenta que este primer año ha sido necesario elaborar el Manual de Calidad del Centro de Formación que se publicó con fecha 29 de junio de 2001 y donde figuran las Cartas de Servicios de Secretaría, Administración y Unidad Sanitaria, así como los Procesos, Métodos y Procedimientos de Evaluación, Tutorías, Clases, Instalaciones y Oficina del Alumno. El trabajo de estos Círculos ha sido pues muy intenso en este primer año. Las reuniones de los Círculos son muy participativas; los alumnos directamente o a través de un miembro del grupo exponen sus opiniones sobre lo que se podría mejorar en la citada área, se realizan quejas pero, lo que es más importante, se aportan soluciones para poder mejorar. Se establece como metodología para sus reuniones de trabajo, la RUTA DE LA CALIDAD o PROCESO DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS (PSP). Es una secuencia normalizada de actividades que facilita la solución de problemas o la realización de mejoras de forma organizada y científica.

Dentro de cada Círculo de Calidad, el Jefe de Gestión de Calidad nombró un **Coordinador responsable**, que es distinto del jefe del servicio respectivo.

El Coordinador lidera al equipo y es el encargado de dejar constancia de lo realizado en un Acta. Para garantizar que un trabajo se complete con éxito después de una reunión, se elabora un documento (acta) que consigna los elementos necesarios para realizar el seguimiento de los compromisos y decisiones tomadas en dicha reunión.

Con el fin de favorecer la implicación de todos los responsables del Centro de Formación en el Plan de Calidad Total, el día 15 de febrero de 2001 se creó el **Comité Impulsor de Calidad**, con la siguiente estructura:

Presidente:	Director del Centro de Formación.
Director:	Jefe de Gestión de Calidad.
Vocales:	Jefe de Estudios.
	Secretario del Centro de Formación.
	Coordinador de la Formación Superior.
	Coordinador de la Formación Técnica.
	Jefe de la Oficina del Alumno.
	Jefe de Mantenimiento.
	Jefe de Seguridad.
	Jefe del Gabinete Psicopedagógico.
	Jefe de los Servicios Sanitarios.
	Jefe del Área Jurídica.
	Jefe del Área Socioprofesional.
	Jefe del Área de Ciencia y Técnica Policial.
	Jefe del Área de Tiro y Tecnología.
	Jefe del Área de Cultura Física.
	Jefe del Área Complementaria.

La composición de este Comité refleja cómo los directivos y los líderes del Centro de Formación se implican directamente, estimulan la gestión de calidad y desarrollan y facilitan la consecución de la

misión, visión y valores del mismo. El impulso de los responsables ha de ser la guía para la consecución de una gestión de calidad en la Administración Pública mediante el proceso de mejora continua. Al objeto de estimular el Plan de Calidad Total del Centro de Formación, de asesorar al responsable de su gestión y de participar en ésta, con fecha 2 de marzo de 2001, el Comité Impulsor de Calidad, a propuesta del Jefe de Gestión de Calidad y con el visto bueno del Director del Centro, aprobó la creación de un órgano denominado "**Comité de Técnicos en Calidad**", integrado mayoritariamente por alumnos, al que se podrá adherir algún profesor con conocimientos específicos en esta materia. Así, la función del Técnico en gestión de calidad requiere determinados conocimientos específicos en esta materia. Conocimientos que, sin ánimo exhaustivo, se pueden concretar en seminarios, cursos o másters de:

- Calidad.
- Gestión de la Calidad.
- Sistemas y Procesos de Calidad.
- Normas Iso.
- Atención al Cliente.
- Marketing y Gestión del Producto.

Y especialmente en ámbitos relacionados con la formación, pero ante todo para ser miembro del Comité de Técnicos, se precisa una condición básica: **el interés**. Todas las personas que participan directamente en el Plan de Calidad lo hacen por vocación propia, voluntariamente, porque se tiene algo que aportar. Este "algo" consiste en: compartir opiniones, conocimientos y habilidades; analizar de forma crítica y constructiva las cuestiones que se plantean; participar de forma proactiva anticipándose a los problemas y aportando soluciones; desarrollar los propios conocimientos y habilidades; implicarse en la tareas y proyectos del comité y actuar con optimismo e iniciativa. En definitiva, estar ilusionados con el proyecto.

El Comité está formado por 10 personas: En la actualidad compuesto en su totalidad por Alumnos, 8 con formación especializada en áreas relacionadas con la Calidad y 2 filólogos encargados de la redacción y estilo de todos los documentos que se realizan.

Dentro de la **Junta de Alumnos**, regulada por Orden de 19 de octubre de 1981, por la que se aprueba el Reglamento Provisional de la Escuela Superior de Policía Capítulo III, en su artículo 59 se recogen las funciones de la Junta: "Servirá de cauce a las inquietudes, sugerencias y realizaciones de los alumnos en base a los principios de participación, compañerismo y solidaridad". Se ha creado recientemente dentro de esta Junta una **Comisión de Calidad** con la finalidad de colaborar y representar a los alumnos ante la Sección de Gestión de Calidad. En la actualidad está formada por cuatro policías-alumnos que, a su vez, son delegados de sus respectivas Secciones.

Con fecha 13 de octubre de 2000 se colocaron **10 buzones de sugerencias y quejas** que han posibilitado la participación de todos los alumnos y personal del Centro en el Plan de Calidad Total (este aspecto se tratará con mayor profundidad en el punto 5). Desde el área de Gestión de Calidad se tiene muy presente que son las personas las que hacen posible el éxito de las organizaciones. El personal es quien mejor conoce los problemas de cualquier organización y es, por tanto, el que puede solucionarlos más fácilmente. La implicación del personal y la consideración de su importancia otorga un componente humanista de alto valor a la gestión de calidad, la prestación de servicios se lleva a cabo por personas, que constituyen, en fin, su activo más importante.

Desde el 13 de octubre de 2000 hasta el 17 de octubre de 2001 se han recibido en los buzones 612 sugerencias o quejas, lo que refleja el alto grado de implicación y participación de todo el Centro de Formación en la aplicación del Plan de Calidad Total.

Desde la Sección de Gestión de Calidad se ha querido reconocer y premiar la participación y el interés manifestado por el personal. El concepto de reconocimiento se encuentra muy ligado al papel que desempeñan las personas en las organizaciones. Si hay una implicación positiva del personal, ésta se debe corresponder con un reconocimiento explícito de ese esfuerzo. La organización se legitima si hace partícipe a su personal de los logros obtenidos. Con tal motivo y en reconocimiento al alto grado de participación alcanzado dentro de esta Sección, se han concedido las siguientes recompensas:

- **FELICITACIONES PÚBLICAS:** con motivo de la elaboración de las Cartas de Servicios y de los Procesos, Métodos y Procedimientos de los distintos Círculos de Calidad, **40 funcionarios del C.N.P.**, destinados en el Centro, han sido propuestos para **FELICITACIÓN PÚBLICA** por la Dirección.
- Igualmente, y por las mismas razones, han sido propuestos para **FELICITACION PÚBLICA** 3 funcionarios del Cuerpo General Administrativo y 4 del Cuerpo General Auxiliar.
- **FELICITACIONES ACADÉMICAS:** un total de 54 alumnos de ambas Escalas han sido felicitados por el Sr. Director del Centro con motivo de trabajos extraordinarios dentro de

los Círculos de Calidad y por la aportación de ideas o sugerencias relacionadas con la Gestión de Calidad.

- Asimismo, se ha concedido una **FELICITACIÓN COLECTIVA** a todos los funcionarios pertenecientes al Grupo de Seguridad del Centro de Formación, en reconocimiento a su importante labor de protección y a su adaptación al Plan de Calidad Total.

Por otra parte, con el objetivo de llevar a cabo una evaluación del grado de satisfacción del personal del Centro, y para poder seguir con el proceso de mejora continua, se han realizado unas **encuestas**, dirigidas a los alumnos y al personal, para evaluar la consecución de los fines del Plan, localizar los puntos débiles y actuar mediante planes de mejora en dichos puntos. Así, recientemente se ha pasado a los alumnos de la Escala Básica una encuesta del Círculo Docencia-Evaluación, con el fin de conocer el grado de satisfacción de los alumnos en estos ámbitos que les afectan directamente. Esta encuesta fue realizada a 600 alumnos de dicha Escala, sobre un total de 1000. En el mismo orden, dentro de este Plan se han llevado a cabo otras encuestas relacionadas con ámbitos tales como:

- Administración (realizada a 148 usuarios del servicio o que han tenido un contacto directo con él).
- Secretaría (realizada a 154)
- Seguridad (realizada a 162)
- Servicios Sanitarios (realizada a 153)
- Oficina del Alumno (realizada a 164)
- Tutoría (realizada a 167)
- Clases (realizada a 162)
- Otros Servicios (realizada a 177)

3.- GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS.

ECONOMÍA, EFICACIA, EFICIENCIA, RENTABILIDAD.

Los recursos económicos del Centro de Formación provienen de los Presupuestos Generales del Estado. Hay un capítulo (el 21) denominado "Gastos corrientes en bienes y servicios", donde se hacen las previsiones anuales del gasto de reparaciones, mantenimiento y conservación, material de oficina, suministros de energía eléctrica, agua, combustible, limpieza e indemnizaciones por razón de servicio. En un informe detallado se especifican las necesidades en materia de obras e instalaciones en el Centro de Formación, por orden de prioridades; este año se ha sustituido la red de cableado en fibra óptica y cobre (voz y datos) para gestión de diversos servicios del Centro (teléfonos, ordenadores, automatización de diversas instalaciones, etc...)

Se han instalado 38 termostatos en todos los circuitos de calefacción del Centro para optimizar el confort y, a su vez, ahorrar energía. Durante los diez primeros meses del año, según las previsiones realizadas, esperamos que suponga el 10% de ahorro aproximadamente.

Se está sustituyendo la iluminación de la zona de convivencia por otro tipo de luminarias de bajo consumo, lo que va a suponer un consumo de energía eléctrica 5 veces menor que el actual (ahorro del 80%).

Nuevas tecnologías

Durante el año 2000 se han realizado grandes cambios en el ámbito de las redes de telecomunicación, que nos han permitido conectar ordenadores autónomos para el intercambio de información y poder compartir recursos.

Se han instalado dos redes locales (red de gestión y red docente), independientes la una de la otra, para dar servicio a las demandas de los funcionarios y de los alumnos, empleándose para ellas cable coaxial, par trenzado y fibra óptica.

Dichas redes no son redes cerradas, sino que se comunican con otras redes de la Dirección General de la Policía a través de los routers instalados en las mismas.

Se han instalado dos aulas con acceso a Internet, para que puedan acceder los alumnos de las Escala Ejecutiva y Básica a la red de redes.

En la Biblioteca se han instalado dos Pc's para el acceso de los funcionarios a Internet.

También se ha montado en un Pc de Biblioteca las bases de datos de Aranzadi en formato DVD-Rom. Los equipos informáticos puestos en funcionamiento durante el año 2000 fueron:

- 8 Impresoras láser.
- 2 Portátiles.
- 25 Pc's para el aula nº 1.
- 25 Pc's para el aula nº 2.
- 34 Pc's para funcionarios.
- 1 Lectora óptica.
- 1 Cañón de proyección.

COLABORACIONES INSTITUCIONALES:

A continuación se detallan las distintas actividades y trabajos realizados por el Centro de Formación en colaboración con otras Instituciones y Organizaciones:

- **Convenio entre la Universidad de Salamanca y el Ministerio del Interior** por el que se crea el Centro Universitario de Formación de la Dirección General de la Policía, adscrito a la Universidad de Salamanca, el 19 de abril de 1989; en dicho Convenio se establece que en la Formación Superior (Escala Ejecutiva) y en aquellos asignaturas donde exista equivalencia universitaria, Profesores de dicha Universidad salmantina vienen colaborando en la impartición de clases. En el curso 2000/2001 un total de 25 profesores de dicha Universidad han impartido clase, en las siguientes asignaturas: Derecho Penal, Derecho Procesal, Derecho Administrativo, Derecho Constitucional, Medicina Legal, Psicología Social, Metodología, Informática e Idioma (Inglés I).

Además en el Convenio citado existe una Sección de Títulos propios de la Universidad, entre ellos el CISE(Ciencias de la Seguridad), que abarca dos Diplomas: Criminología y Detective Privado. También el Profesorado colabora en el 2º cuatrimestre del curso de Detectives en dicho Centro.

- En virtud del Convenio de Colaboración suscrito el 15-02-1999 entre el **Ministerio del Interior y la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León**, para la realización de los cursos de formación básica de la Policía Local de la Comunidad de Castilla y León en el Centro de Formación del Cuerpo Nacional de Policía de Ávila, se ha celebrado el II Curso de Formación Básica de la Policía Local de Castilla y León.
- Asimismo, en virtud de Convenios o Acuerdos se viene colaborando con otras Instituciones en la impartición de cursos a Policías Locales de diferentes Comunidades Autónomas. Durante el curso pasado se han impartido los siguientes:
 - XIII Curso de Formación Básica de la Policía Foral de Navarra.
 - III Jornadas de Formación Operativa Policial para Mandos Intermedios de la Policía Local de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - IV Curso de Formación Operativa Policial para la Policía Local de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
 - I Curso de Formación Técnica para la Policía Local de Benidorm (Alicante).
 - Dentro de las “Primeras Jornadas de U.G.T de la Policía Local de Aragón”(Junio de 2001) dos profesores del Centro, uno de Psicología y otro de Seguridad Ciudadana impartieron sendas conferencias.
 - En el “Seminario sobre la Gestión de la Seguridad en sociedades multiétnicas”, celebrado en Palma de Mallorca, en Diciembre de 2000, un profesor de Sociología del Centro impartió una conferencia titulada “la inmigración en la sociedad de acogida”.
- El 23-01-2001 se celebró en la sede del **Instituto Nacional de Administraciones Públicas (INAP)** una reunión en la que participó el Gestor de Calidad del Centro de Formación con responsables de calidad del INAP, donde expuso el Plan de Calidad Total recién implantado en el Centro de Formación de Ávila, y éstos se comprometieron a acompañarnos en la elaboración del Manual de Calidad, revisar la confección de las Cartas de Servicio, y en general colaborar con el Centro en cuantas demandas precisemos.
- En fecha de 5-07-2001 se celebró la “I JORNADA INAP/ CENTRO DE FORMACIÓN DE LA POLICÍA SOBRE EL PLAN DE CALIDAD TOTAL”, con la colaboración de representantes del INAP.
- El día 3-10-2001 se llevó a cabo una reunión de trabajo en Madrid con el Ilmo. Sr. Subdirector General de Gestión de Calidad, donde se presentó el Plan de Calidad. Posteriormente, el día 9-10-2001 se celebró una reunión de trabajo en la sede del INAP con un representante del mismo.
- Los días del 3 al 5 de Julio del presente año, el Gestor de Calidad del Centro de Formación intervino como ponente en el seminario sobre “ Nuevas tendencias en la gestión de las Policías Locales” inserto en el Plan de Formación Continua de la **Federación Española de Municipios y Provincias** celebrado en L’Elia (Valencia), y en su ponencia trató sobre los “Compromisos de Mejora del Servicio: **Las Cartas de Servicio**” y “**la implantación del Plan de Calidad Total en el Centro de Formación de la Policía de Ávila**”.
- En virtud de las colaboraciones con el **Ministerio de Justicia**, a lo largo del pasado curso se ha desarrollado un ciclo de ponencias impartidas por diversos miembros pertenecientes a la carrera judicial, entre éstos destacamos: la conferencia sobre “La Audiencia Provincial de Ávila” impartida por el presidente de ésta y la del Juez de lo Penal de Ávila. Se impartió por parte de un Magistrado de la Audiencia Nacional una ponencia sobre la Sala de lo Penal de dicha Audiencia. Asimismo impartió otra conferencia sobre los Juzgados de Instrucción, el Juez Titular del Juzgado de Instrucción 6 de Fuenlabrada de Madrid. Igualmente los Forenses de los Juzgados de Instrucción de Ávila impartieron sendas ponencias sobre “La valoración de la prueba desde una óptica judicial y médico - forense.
- En colaboración con el Centro de Estudios Judiciales de Madrid el 2º Curso de la Escala Ejecutiva viene realizando anualmente los cursos para su posterior obtención del Título de Policía Judicial.
- Igualmente ha colaborado con el Centro de Formación la **Fundación Cruz Roja**, impartiendo cuatro conferencias en las “Jornadas sobre Derechos Humanitarios”.
- Asimismo se impartió una ponencia sobre “los Centros Penitenciarios en España”, por parte de un funcionario de **Instituciones Penitenciarias**.

- El Director del Gabinete de Orientación Psicopedagógica de la **Academia General Militar de Zaragoza** igualmente impartió una conferencia en virtud de la similitud con el Gabinete Psicopedagógico del Centro de Formación.
- Dentro del interés del Centro de Formación por mejorar su Plan de Calidad y para ver su implantación en el mundo de la empresa privada, el **Director de la empresa Nivisa - Nissan de Ávila** explicó la mejora de su empresa desde la implantación del Plan de Calidad.
- Se emite todos los martes en la Cadena Ser de Ávila un programa denominado **“Antena Azul”**, cuya duración es de 50 minutos y con alcance en la capital y provincia, y una audiencia de más de 20.000 oyentes (según el estudio general de medios). El programa es emitido en directo y realizado íntegramente por Profesores y Alumnos del Centro de Formación y su contenido es el día a día de nuestro Centro y del Cuerpo Nacional de Policía, con noticias, entrevistas, comunicaciones telefónicas, etc...
- **“La Escuela de Ávila”** se edita mensualmente como suplemento del Diario de Ávila, dirigido por Profesores del Centro, y con la colaboración en su redacción de Directivos, Profesores y Alumnos, con alguna otra colaboración, tanto del C.N.P. como de otras Instituciones.

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

- A través de la Secretaría de Estado de la Seguridad del Ministerio del Interior y el Programa de Naciones Unidas por el Desarrollo (PNUD), así como mediante otros programas, el Centro de Formación viene colaborando con diversos países de Centroamérica, asesorando en planes de formación y prestando asistencia técnica para el desarrollo de modelos policiales basándose en la filosofía de proximidad y servicio al ciudadano.

Entre otras acciones se han realizado:

- “Determinación del Curriculum para la Formación Profesional de la Policía Nacional de la República de Honduras”(Junio de 2001), impartido por el Jefe de la Sección de Formación Técnica del Centro de Formación y el Jefe del Área de Cultura Física.
- “Curso avanzado del manejo del lugar de los hechos”, en Bogotá (Colombia), impartido por el Jefe del Área Socioprofesional en Mayo de 2001.
- “Curso de Lengua Española Profesional Policial” en el Centro de Formación de la Policía Nacional Francesa en Burdeos (noviembre de 2000), impartido por un profesor del Área Socioprofesional.
- “Curso de Lengua Española Profesional Policial” en el Centro de la Policía Nacional Francesa en Clermont-Ferrand, impartido por un profesor del Área de Ciencia y Técnica Policial.
- “Curso de Análisis sobre la Operativa Criminal” celebrado en Estoril (Portugal), impartido por un profesor del Área de Ciencia y Técnica Policial en Octubre de 2000.
- Dentro del Programa de “Hermanamiento con Eslovaquia” realizado en Bratislava (Junio de 2001), un profesor del Área de Ciencia y Técnica Policial impartió una conferencia titulada “El Tratamiento de la Información”.
- Asesoría sobre Planes de Formación en Honduras por los Jefes de Área de Coordinación de Escala Básica y Cultura Física.
- En el Seminario MEDA (Conferencia Ministerial Euromediterránea) celebrado en París en Septiembre de 2000, un profesor de Ética del Centro impartió una conferencia sobre “Deontología y corrupción policial”.
- **En el marco de los Acuerdos suscritos** por el Ministerio del Interior con las Embajadas de México, Honduras, Ecuador y Colombia, oficiales de policía de esos países han cursado durante el año académico 2000/2001 estudios de 2º ciclo universitario con los Inspectores - Alumnos de la XIII Promoción de la Escala Ejecutiva (Formación Superior), en este Centro de Formación: 26 Alumnos de México, 1 Alumno de Honduras, 1 Alumno de Ecuador y 3 Alumnos de Colombia.
- **Dentro del marco de la cooperación internacional** nuestro Centro tiene abiertas sus puertas permanentemente para que policías de otros países nos visiten y juntos poder establecer mejoras en la formación policial, así como tener una óptica más amplia de otras formas de entender y aplicar la formación tanto académica como en valores propios de la función policial, la determinación del currículum para la formación profesional, así como para el desarrollo de la carrera policial y diseño de programas para la formación de Policías.

- Con esta finalidad visitó el Centro una Delegación de Policía de Hungría, encabezada por el Director General de Seguridad Pública y el Director General de Finanzas, para recabar información sobre los planes de estudio de las Formaciones Superior y Técnica.
- De igual manera 40 Diputados de la República de El Salvador recibieron información sobre los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, así como sobre los planes de estudio de las Formaciones Superior y Técnica.
- Una delegación de la Policía Nacional Francesa, encabezada por el Jefe del Centro Nacional de Tiro, recabó información sobre sistemas de formación del C.N.P y organización de entrenamiento de tiro y técnicas profesionales de intervención.
- Altos cargos de la Policía de Polonia y miembros de la Junta de Gobierno de la D.G.P, mantuvieron una reunión en el Centro para información de los planes de estudio de la formación técnica y superior.
- La delegación de Policía Militar del Estado de Santa Catarina (Brasil), integrada por alumnos del Curso de Postgraduados en Seguridad Pública visitaron el Centro para recabar información sobre los planes de estudio de la Formación Superior. Asimismo la Delegación de la Policía Militar de Río Grande (Brasil) se informó de los planes de estudio de la Formación Técnica.
- Una delegación de Policía de la República Dominicana encabezada por el Director del Departamento de Informática y un Asesor de Seguridad, se informaron sobre los planes de estudio de la formación superior y técnica.
- Sendas delegaciones de Policía de Venezuela y Costa Rica, encabezadas por el Vice-Ministro y Ministro de Seguridad Ciudadana, conjuntamente se informaron de los planes de estudio de la Formación Técnica.
- Un Vice-Ministro y Delegados del Ministerio del Interior de Bulgaria mantuvieron una reunión para la información de los planes de estudio de las formaciones superior y técnica.
- Asimismo delegaciones de Policía de Eslovenia y Francia integrada por Oficiales de Policía, se informaron de los planes de estudio de la Formación Técnica.
- Altos cargos del Ejército Chino mantuvieron una reunión con la empresa encargada del servicio de alimentación del Centro para recabar información del funcionamiento y suministros en los comedores públicos.
- Una delegación de la Guardia Nacional de Túnez se reunió para recibir información sobre los planes de estudio de la Formación Técnica.
- El Jefe de Policía de New York, acompañado de una delegación de policías, visitaron el Centro en el mes de mayo del presente año, informándose de los planes de estudio de la Formación Superior.
- Finalmente una delegación de la Policía Nacional Francesa de Saint-Cyr-au-Mont-d'Or, permanecieron en el Centro durante una semana para recabar información sobre los planes de estudio de la Formación Superior y sobre la Gestión de Calidad en el Centro

GRUPOS DE INTERÉS

- **De acuerdo con la filosofía del Plan Policía 2000** el Centro de Formación abre sus puertas a todas aquellas instituciones u organismos ajenos al mismo, no sólo para que puedan conocer con total transparencia como se consigue la formación integral de los futuros Inspectores y Policías del C.N.P, sino también permitiendo el acercamiento del ciudadano y de todos aquellos grupos de interés hacia la Institución Policial; con tal motivo han visitado durante el pasado curso 2000/2001 el Centro de Formación los siguientes Grupos de interés: **Universidades, Colegios e Institutos:**
 - Profesores y alumnos de las Universidades de Salamanca, Universidad Laboral de Zamora, Estudiantes Hispanoamericanos y Universidad Complutense de Madrid
 - Profesores y alumnos de Colegios e Institutos de Enseñanza Secundaria siguientes:
 - Colegio Público Los Arévacos de Árevalo (Ávila)
 - Colegio Público Cervantes de Ávila
 - Colegio Público Diocesano de Ávila
 - Colegio Público Calasanz de Salamanca
 - Colegio Público Santo Tomás de Ávila
 - Colegio Público Juan XXIII de Fontiveros de Ávila

- Colegio Público San Miguel Arcángel de Madrid
 - Colegio Público Villar y Macía de Salamanca
 - Colegio Público Campo Charro de Salamanca
 - Centro de Educación Secundaria Santa Isabel de Alba de Tormes (Salamanca)
 - Instituto de Educación Secundaria Sánchez Albornoz del Tiemblo (Ávila)
 - Instituto de Educación Secundaria Las Navas del Marqués de Ávila
 - Escuelas Campesinas de Ávila
 - C.R.A Los Bardales de Colmenar (Salamanca)
 - Centro de Educación Especial de Santa Teresa (Ávila)
 - Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Salamanca
 - Asociación de Exploradores de Castilla y León
- En solidaridad con los problemas de los países más necesitados del mundo, el Centro de Formación viene colaborando con distintas Fundaciones, Organizaciones no Gubernamentales y Asociaciones de carácter Humanitario, a través de distintas campañas de ayuda a los mismos, como “la recogida de ropa” para su posterior envío a Sudamérica, “la campaña de lapiceros y material escolar” para Ecuador (2587 unidades) y “un donativo de 278.640 ptas.” de ayuda económica a los damnificados por el terremoto de El Salvador.

4.- INNOVACION

Introducción

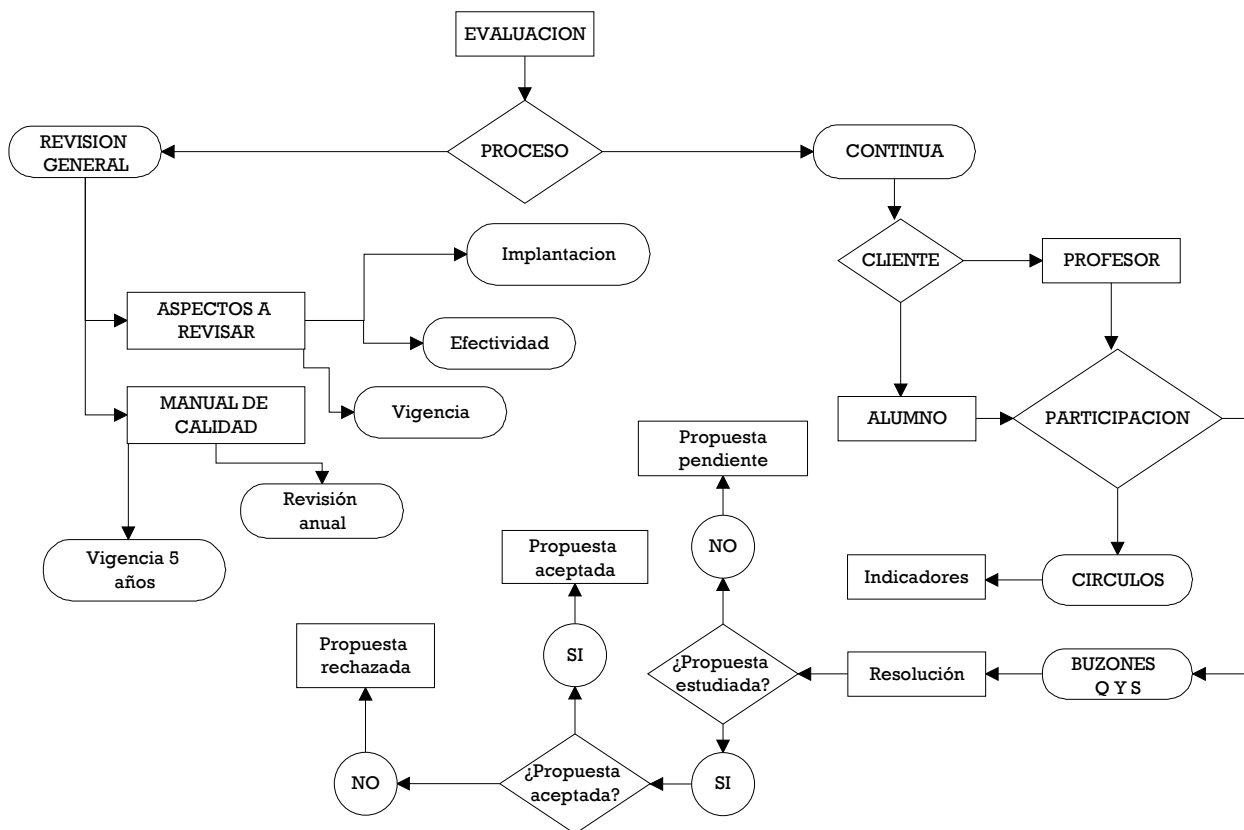
El Plan de Calidad, de naturaleza eminentemente práctica, se nutre de varios procesos de evaluación para su revisión y mejora.

En primer lugar tenemos una revisión del proceso efectuada a medio y largo plazo por los artífices del mismo, y por otro lado una evaluación continua que tiene lugar periódicamente por **todas** las personas que forman parte del Centro.

La revisión del proceso anual gira en torno a tres aspectos: la implantación del mismo, su efectividad y vigencia. Estas revisiones se plasman fundamentalmente en la publicación que recoge la práctica totalidad de los múltiples aspectos que engloban el Plan de Calidad: El Manual de Calidad

La evaluación continua, pilar fundamental de los programas educativos del Centro, también forma parte de la evaluación del Plan. El proceso de retroalimentación necesario para la mejora continua viene determinado principalmente por dos fuentes: Los indicadores, que evalúan cada uno de los círculos en los que se vertebra el Plan, y los buzones de sugerencias y quejas, que son las ventanas abiertas a nuestros clientes y han demostrado ser una eficaz herramienta de ayuda al proceso.

Se consigue de esta manera implicar a todo el colectivo en el proceso de mejora deseado. Pasamos a continuación a detallar el proceso de innovación y evaluación en el Centro, cuyo proceso lógico es el siguiente:



REVISION

El Manual de Calidad del Centro de Formación es el documento básico del Sistema de la Calidad en el que se establece la política de la Calidad del Centro de Formación y sus objetivos, las actividades necesarias para su consecución y las responsabilidades correspondientes. Dicho Manual se somete a revisión anual por parte de la dirección del Centro, como máxima responsable del Sistema de Calidad, con objeto de verificar si está implantado y si continúa siendo eficaz y adecuado para alcanzar los objetivos de calidad establecidos.

Esta revisión incluirá los siguientes aspectos:

- Evaluación de la implantación del sistema: Estudios de los resultados de auditorías internas de la calidad, de los resultados de los sistemas de medición de la satisfacción del cliente, de las no conformidades y reclamaciones de clientes y de las acciones correctoras y preventivas iniciadas.
- Evaluación de la efectividad del sistema: Verificación del grado en que se han alcanzado los objetivos de calidad particulares propuestos anualmente.
- Evaluación de la vigencia del Sistema: Consideración de la necesidad de actualizarlo en función de los cambios en el entorno.

Para la revisión del sistema, la dirección cuenta con la colaboración del responsable de Calidad y de los responsables de las unidades organizativas del Centro.

Como consecuencia de la revisión, el responsable de Gestión de Calidad elabora y archiva un Informe en el que se incluyen, como mínimo, los siguientes apartados:

1. Evaluación del estado del Sistema de Calidad, que incluye informes y situaciones adversas a la Calidad, reclamaciones, acciones correctoras y preventivas, el mayor o menor grado de consecución de los objetivos anuales del Plan, los informes de auditorías internas, y los índices de satisfacción de clientes.
2. Evaluación de la adecuación del Sistema de Calidad, que informa de la necesidad de actualización del Sistema de Calidad en función de los cambios de los requisitos de los clientes, de la tecnología o del marco jurídico, y también de las acciones que se han de emprender para mejorar el Sistema de Calidad con su consecuente fijación de objetivos de la Calidad y su seguimiento.

INDICADORES

Los indicadores son los índices que demuestran las mejoras en cada uno de los círculos de aplicación del plan. Se evalúan periódicamente para ayudar en el proceso de mejora. La última aplicación ha tenido lugar el 13 de Octubre, y sobre ella se muestran posteriormente los resultados. A modo de ejemplo señalaremos los indicadores estipulados en el Manual de Calidad, y sobre los que se evalúa continuamente, los procesos de docencia – evaluación, docencia – clases, docencia – tutoría y oficina del alumno.

Indicadores del proceso docencia – evaluación

- a) Indicadores del proceso: mediante una hoja de control de calidad se verificará la adecuación, idoneidad y calidad de todos los pasos o etapas seguidas en el desarrollo de las pruebas de evaluación de materias, abarcando los siguientes aspectos:
 1. Nombramiento y conformidad de un profesor coordinador del examen del Módulo, Área o Asignatura.
 2. Confección del examen por el Jefe de Área y el Profesor Coordinador del examen.
 3. En la confección del examen se han tenido en cuenta los objetivos de la materia, los contenidos facilitados a los alumnos a través de publicaciones, apuntes o explicaciones de clase.
 4. Por el Jefe de Área se han verificado la originalidad de las pruebas, el alcance de objetivos y de contenidos, y el equilibrio adecuado entre la carga actitudinal, procedimental, conceptual, memorística y su correspondencia operativa.
 5. Se ha elaborado el cuaderno de examen en formato estandarizado.
 6. Se ha informado a la Jefatura de Estudios acerca de las características técnicas del examen.
 7. El cuaderno de examen ha sido entregado al profesor coordinador con instrucciones precisas para su reproducción mediante fotocopias.
 8. El Jefe de Área ha comprobado que el profesor coordinador:
 - Adopta las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad de las pruebas durante el proceso de reproducción de los ejemplares y organización.

- Organiza los cuadernillos por secciones y tipos de exámenes (pares, impares), introduciéndolos en sobres etiquetados en el exterior con número de sección, número de ejemplares y tipo de examen.
 - Dispone y prepara las hojas de respuestas necesarias en tantos modelos como asignaturas o unidades didácticas abarque el examen, en número suficiente.
 - Determina el tiempo de duración del examen
 - Preparará por escrito las instrucciones del examen
 - Revisa y comprueba la distribución de los cuadernillos y hojas de respuestas en los sobres, para asegurar la ausencia de errores y el número suficiente de ejemplares para cada sección.
 - Toma las medidas necesarias para garantizar la custodia de los exámenes y asegurar la confidencialidad durante todo el proceso, guardándolos bajo llave hasta el momento del examen.
9. Por la Sección de Coordinación en colaboración con los Jefes de Área, se nombran profesores vigilantes de exámenes para cada sección y suplentes.
 10. Por el profesor coordinador y el Jefe de Área se preparan los contenidos de la reunión que se deberá celebrar con todos los profesores implicados en el proceso treinta minutos antes del examen y en la que se distribuirá el material.
 11. Concluido el examen, se ha asegurado la recogida del material debidamente ordenado y su entrega en los despachos de los Jefes de Área.
- b) Indicadores de resultados: Plasman desde una óptica general, los resultados obtenidos en las pruebas, permitiendo comparar con otros años y procesos, los resultados.
1. Media de notas por sección.
 2. Media de notas por unidad didáctica.
 3. Media de notas por módulos.
 4. Media global intermódulos.
 5. Porcentaje de sobresalientes por unidad didáctica.
 6. Porcentaje de suspensos por unidad didáctica.
 7. Porcentaje de alumnos sin suspensos.
 8. Número de alumnos con tres o más asignaturas suspensas.
- c) Indicadores del grado de satisfacción e idoneidad: Para apreciar cualitativamente los problemas que han acontecido en la evaluación y aquellos procesos que pueden mejorarse.
1. Contraste de satisfacción e idoneidad mediante análisis de opiniones de profesores.
 2. Contraste de satisfacción mediante entrevistas con representantes de alumnos.
 3. Contraste de satisfacción mediante análisis de sugerencias directas o en buzón.
 4. Contraste de satisfacción e idoneidad mediante cuestionario para medir:
 - La extensión de las pruebas.
 - El formato de los cuadernillos.
 - Los resultados esperados.
 - El tiempo disponible.
 - Si la materia había sido vista en clase.
 - Si el examen refleja el nivel de conocimientos.
 - Información facilitada sobre criterios de evaluación.
 - Rastreo actitudinal, procedimental o memorístico del examen.
 5. Análisis estadístico de datos.

Indicadores del proceso docencia – tutoría interna

1. Grado de satisfacción sobre la recepción y acogida de los alumnos a su llegada al Centro por parte del tutor.
2. Número de alumnos por tutor.
3. Grado de satisfacción en la exposición sobre derechos y deberes de los alumnos, las normas de régimen disciplinario, las fechas de exámenes, los criterios de evaluación y, en general, todo lo que hace referencia a la vida interna del Centro.
4. Número de horas de atención al alumno en la tutoría reglada.
5. Número de horas de atención al alumno en la tutoría individual fuera del horario fijo.
6. Grado de satisfacción del alumno sobre la información recibida del tutor acerca de temas de interés profesional.
7. Grado de satisfacción del alumno en cuanto a la resolución de problemas de interés para toda la sección por parte del tutor.
8. Grado de satisfacción en cuanto a la motivación a los alumnos en valores profesionales del C.N.P., por parte del tutor.
9. Grado de satisfacción en cuanto a la orientación profesional al alumnos según sus capacidades y actitudes.
10. Número de felicitaciones académicas concedidas a los alumnos de la Sección.
11. Número de sanciones impuestas a los alumnos por él tutorizados.
12. Tipo de sanciones a los alumnos por él tutorizados (muy graves, graves, menos graves o leves).
13. Observancia en la explicación de los temas programados para la tutoría a lo largo del curso.
14. Número de alumnos suspensos y aprobados en cada unidad didáctica o asignatura.
15. Número de informaciones extraordinarias sobre los alumnos tutorizados transmitidas por vía jerárquica ascendente.
16. Buzones de sugerencias o quejas.

Indicadores del proceso docencia – tutoría en prácticas

a) Indicadores del proceso

1. Actividades de formación de los tutores (jornadas en el Centro de Formación, cursos, envío de documentación, etc.)
2. Actividades de información (entrega de una fotocopia del protocolo para su información exhaustiva, así como de otros materiales)
3. Grado de satisfacción en cuanto a la ayuda recibida por el tutor en prácticas en la solución de los primeros problemas del alumno al incorporarse a la Comisaría, como información sobre alquileres, viviendas, problemas de seguridad, plano de la ciudad, cursos, etc.
4. Número de visitas realizadas por los tutores del Centro a los alumnos en prácticas.
5. Grado de seguimiento y control de los servicios asignados a los alumnos por parte del tutor de prácticas, así como grado de cumplimiento de la obligación de realizar un cuadrante con los servicios asignados a cada uno de los alumnos.
6. Cumplimiento de la evaluación mensual de los alumnos en prácticas con arreglo a los siete parámetros de responsabilidad, dedicación, disciplina, integridad, espíritu de equipo, decisión y corrección.
7. Grado de cumplimiento en la asignación de servicios rotatorios para los Policías- alumnos en M.G.O (Oficina de Denuncias, Seguridad, Grupo de respuesta), en M.I.P. (P.P.P.) (Patrullas a pie, patrullas Z, Maxi Z), M.I.P. (P.I.P.) (Grupos de Investigación), M.I.P. (P.T.P) (Policía Científica), Brigada de Extranjería y Documentación., Brigada o Grupos de Información, Área de Información, Área de policía Científica, Área de Extranjería y Documentación, Área de Proximidad, Área de Policía Judicial y Oficina de Denuncias.

b) Indicadores de resultados

1. Notas medias de la plantilla sobre la evaluación actitudinal.
2. Nota media interplantillas de la evaluación actitudinal.
3. Número de recompensas (propuestas y concedidas).
4. Grado de satisfacción de los Jefes de plantillas y de los Tutores.

Indicadores del proceso docencia – clases:

1. Número de alumnos por Sección.
2. Temperaturas medias en las aulas, así como luminosidad y acústica adecuadas.
3. Idoneidad de los materiales didácticos: Manuales , apuntes, bibliografía...
4. Calidad del material didáctico de apoyo facilitado: fotocopias, medios audiovisuales, diapositivas, etc...
5. Puntualidad en el horario (comienzo y finalización) de las clases.
6. Grado de interacciones en el aula y participación de los alumnos.
7. Grado de enfoque profesional de los conocimientos.
8. Grado de seguimiento de la programación.
9. Adecuación de los procesos a los criterios de los distintos departamentos.
10. Resultado de las evaluaciones de los alumnos.
11. Clima social del grupo o Sección.
12. Grado de satisfacción de profesores y alumnos.
13. Quejas o sugerencias depositadas en los buzones o presentadas directamente al Jefe de Gestión de Calidad.
14. Estadística descriptiva de las pruebas de evaluación realizadas por los alumnos al finalizar el curso.

Indicadores del proceso de la oficina del alumno

1. El Tutor hará una **encuesta mensual** en la hora de tutoría, aleatoriamente, entre los alumnos, donde se recabará todo lo referente a la información y asesoramiento recibidos por parte de la Oficina del Alumno.
2. Descripción del número de informes solicitados por los alumnos en la Oficina del Alumno sobre su funcionamiento.
3. El Tutor al final de curso pasará una encuesta a todos los alumnos tutorizados, donde se hagan constar el número y tipo de servicios realizados durante el curso.
4. Por parte de la Oficina del Alumno se entregará **mensualmente** un estadillo donde se harán constar las inspecciones realizadas al servicio de lavandería, limpieza, comedores, cafeterías, cocinas, peluquería y bazar, y el resultado obtenido en cada una de ellas.
5. En el Libro Registro para los servicios de las zonas e instalaciones deportivas se anotarán las reservas de pistas, utilización de material del Centro e incidencias surgidas durante el servicio.
6. Resumen mensual elaborado por la Oficina del Alumno sobre el número de peticiones y quejas (Apartado 4) recibidas y la resolución dada en cada caso.
7. Resumen mensual elaborado por la Oficina del Alumno sobre las deficiencias encontradas durante el mes en el cumplimiento de los horarios de entrada y salida de clases.
8. Dar cuenta mensualmente de las incidencias producidas del apartado 6.
9. Mensualmente se dará cuenta del número de alumnos que salen del Centro en horario no lectivo y la causa de éstas.
10. Relación numérica mensual del número de expedientes disciplinarios instruidos y felicitaciones públicas concedidas a los alumnos.
11. Relación de quejas y sugerencias que afecten a la Oficina del Alumno introducidas en los Buzones de Sugerencias y su resolución.
12. **Encuestas mensuales** en la hora de tutoría, por parte del Tutor, entre los alumnos, aleatoriamente y de forma impersonal, del trato recibido en la Oficina del Alumno y sugerencias o quejas sobre ésta.

LOS BUZONES DE SUGERENCIAS Y QUEJAS.

Son el modo más directo que tiene el Centro para contactar con los clientes internos. Éstos además de participar activamente en la mejora del Centro a través de los círculos de calidad, pueden expresar aquellas ideas que a su juicio deberían ser gestionadas por el responsable del plan de calidad. De dicha gestión se sacan unas conclusiones, en virtud de que la propuesta sea innovadora o mejore en algún aspecto la calidad del Centro de Formación.

El último año en ejercicio contado del 13 de Octubre de 2000 al 17 de Octubre del 2001, ha procurado al plan un total de 612 propuestas, entre las que se reparten las siguientes, divididas por círculos de aplicación:

Propuestas aceptadas:

Círculo 1.- Docencia - Evaluación:

- Publicación de los "Procesos, métodos y procedimientos de la evaluación".
- Concesión de exámenes cuatrimestrales más espaciados para la E. Básica.

Círculo 2.- Docencia - Tutoría:

- Publicación de los "Procesos, métodos y procedimientos de la tutoría"(en el centro y en prácticas) .
- Realización de una encuesta sobre la Tutoría a 80 Profesores 350 alumnos al azar (120 de la E .Ejecutiva y 230 de la E. Básica).

Círculo 3.- Docencia - Clases:

- Publicación de los "Procesos, métodos y procedimientos de la clase".
- Un alumno pidió más tiempo de coloquio en las conferencias de las P.P.I.
- Se solucionó el problema existente en la Sección 7ª en Metodología
- 5 alumnos pidieron y la dirección aprobó guardar un minuto de silencio en la clase de las 12 horas con ocasión de atentados terroristas en los que muera algún funcionario del C.N.P.

Círculo 4.- Docencia - Material:

- Se han elaborado de un modelo de apuntes para la enseñanza a distancia.
- Se han confeccionado con arreglo al nuevo formato los Manuales de 1º y 2º de la Ejecutiva y los de la Básica.
- Se instaló correo electrónico para los Subinspectores que realizan el curso de Inspector a distancia.

Círculo 5.- Seguridad

- Se han elaborado los "Procesos, métodos y procedimientos de seguridad", que tienen carácter "reservado".

Círculos 6 y 7.- Mantenimiento e Instalaciones:

- Publicación de los "Procesos, métodos y procedimientos para las instalaciones"
- Instalación de un secamanos en los aseos situados frente al aula 25.
- Colocación de una papelera - cenicero en el bloque 1º, junto a la habitación 212.
- Reparación de una taza de water en los aseos femeninos frente al aula 5.
- Revisión del televisor del bloque 5 y del resto de los bloques.
- Regulación de la distribución de calefacción en las aulas.
- Cambio de somier muy de un alumno de segundo curso de E.E.
- Colocación de una cortina en el aula de la Sección de 2º A, inexistente desde hacía más de un año.
- Colocación de percheros en las aulas 24, 25 y 26 en contestación a la propuesta de seis alumnos.
- Colocación en los servicios de mujeres de bolsas higiénicas para introducir compresas.
- Instalación de termostatos reguladores de la calefacción en la zona docente, de dirección, administración y secretaría.
- Instalación de relojes para ahorro de energía eléctrica (iluminación común) en los 8 bloques.
- 12 alumnos pidieron y se instalaron termostatos reguladores de la calefacción en los 8 bloques de alumnos.
- Instalación de riego por aspersión automático, incluyendo la instalación de electroválvulas y grupo de presión en la zona de las pistas de tenis.

- Siembra de jardín en esa zona, unos 2.000 metros cuadrados.
- Instalación de 400 taquillas para vestuario de Subinspectores.
- Instalación de 300 armeros individuales.
- Disminución de atascos en el bloque 7 como consecuencia de la colocación de bolsas para depositar las compresas en los aseos femeninos.
- Se han pintado tres pasos de cebra y se han colocado tres señales de límite de velocidad a 40 kms/hora en el recinto del Centro.

Círculo 8.- Oficina del Alumno:

- Publicación de los “Procesos, métodos y procedimientos de la oficina del alumno”
- Dotación de sábanas nuevas a propuesta de 4 alumnos que se quejaron del estado de las mismas.
- Normalización del horario para las luces en las pistas de deporte.
- Autorización para poner música en la sala de musculación.
- Nuevo modelo de comunicación del permiso de fin de semana, suprimiéndose la minuta tradicional, que facilita el trámite.
- Solución de 7 quejas sobre la falta de limpieza de colchas y mantas de las habitaciones.
- Autorización para aprovechar la sala de vídeo con la proyección de películas de interés policial, canalizado a través de la Junta de Alumnos.
- Hojas plastificadas para el listín de teléfonos de la mesa del socorrista de la piscina.

Círculo 9.- Servicios Sanitarios:

- Publicación de la “Carta de servicios de la unidad sanitaria”.
- Cumplimiento de la normativa sobre el tabaco.
- Colocación de bandejas térmicas para los alumnos enfermos lográndose que las comidas lleguen calientes a los bloques.

Círculo 10.- Secretaría:

- Publicación de la “Carta de servicios de secretaría”

Círculo 11.- Administración:

- Publicación de la “Carta de servicios de administración”
- Eliminación de trámites burocráticos para el cobro de anticipo de dietas

Gestión de Calidad:

- Se han colocado 10 buzones de quejas o sugerencias en los 8 bloques, en la zona de aulas y la de convivencia.
- Sorteo benéfico para recaudar fondos para la Cruz Roja. 110.000 pesetas.
- Atención y respuesta individualizada a 122 alumnos que aportaron quejas o sugerencias en la Sección de Calidad, (siempre que éstas fueron nominativas).
- Se ha elaborado la Guía del alumno, cuyos primeros 1.005 ejemplares se han distribuido a los Policías-Alumnos de la XVII Promoción el día de su incorporación, 7 de mayo de 2001. Así como 243 a los Inspectores – Alumnos de la XV promoción el día 11 de septiembre de 2001.
- Felicidades públicas: Con motivo de la elaboración de las cartas de servicio y de los procesos, métodos y procedimientos de los distintos círculos de calidad 40 funcionarios del C.N.P. destinados en el centro han sido propuestos para felicitación pública por la dirección.
- Igualmente y por las mismas razones han sido propuestos para felicitación pública 3 funcionarios del Cuerpo General Administrativo y 4 del Cuerpo. General Auxiliar.
- Felicidades académicas: Un total de 54 alumnos de ambas Escalas han sido felicitados por el Director del Centro con motivo de trabajos extraordinarios dentro de los Círculos de Calidad, aportación e ideas o sugerencias relacionadas con la Gestión de Calidad.

Propuestas pendientes:

- Seminario de Autoprotección, de Técnicas Asistenciales de Urgencia y de Tiro.
- Colocación de una barandilla en las escaleras situadas entre la clínica y una de las cafeterías.
- Colocar más percheros en las aulas habilitadas de seminarios y perchas donde haya barras.
- Contenedores para botellas de plástico
- Creación de la figura de “alumno destacado”

- Colocar un proyector de transparencias en una mesita con ruedas y tapas en los proyectores.
- Colocación de dos pizarras en la sala de musculación
- Ahorro de agua en el Centro.
- Estudio para mejorar la distribución y organización de la Biblioteca
- Colocación de cortinas opacas en las secciones 1, 4, 7, 10, 13, 16, 19, además del aula nº7
- Colocación de bolas desinfectantes en los urinarios masculinos para evitar malos olores
- Instalación de paneles sobre normas de uso y ubicación de extintores en los módulos, así como su revisión
- Colocación en las duchas de algún material antideslizante.

Propuestas rechazadas

- Posibilidad de usar otra uniformidad de 14 a 16 horas en la habitación: No es posible al contravenir las normas de régimen interno
- Rotura llave armario a cargo del Centro: Ha de pagarla el alumno por negligencia
- Jornada lectiva intensiva sólo en horario de mañana: Inviabile por la estructura y funcionamiento del Centro
- Posibilidad de usar braga o bufanda con el uniforme: Contraviene las normas reglamentarias sobre la uniformidad
- Posibilidad de instalar lavadoras que funcionan con monedas: No es posible porque acarrearía más problemas que ventajas (sitio, preferencia de uso...)
- Seminario de iniciación de lenguas cooficiales: Imposible por falta de medios humanos (profesores especialistas)
- Posibilidad de una habitación para dos alumnos (en vez de para tres): Imposible hacer excepciones, cuando existe la posibilidad de residir fuera por causas justificadas.
- Posibilidad de convalidación de algunas asignaturas de 2º de la E.E para hacer criminología: Hay comisión de Convalidaciones en la Universidad que determina si procede o no.
- Instalación de teléfonos con base de enchufe a Internet. No es operativo en España.
- Ampliación de horarios en la piscina del Centro: Imposible por los horarios del Centro y porque habría que aumentar el número de servicios.
- Posibilidad de que las máquinas expendedoras de bebida sirvan también agua: No es posible, ya que las máquinas expendedoras de botellas de agua son individuales, sólo para agua, y además no hay espacio.
- Posibilidad de poner bombillas halógenas de color azul en las habitaciones: No es prioritario, y de coste elevado.
- Instalación de fuentes de agua en la zona de deportes: Se han quitado las existentes por ser foco de infección debido a la abundancia de córvidos (grajos) en el centro

5.- RESULTADOS GLOBALES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

B) Resultados de las encuestas

Para realizar el análisis de los indicadores se realizan encuestas a lo largo de todo el año para comprobar si los objetivos establecidos por los distintos Círculos de Calidad se van cumpliendo y evolucionan en la dirección deseada, para detectar de este modo anomalías que serán objeto de tratamiento para su mejora.

Por este motivo y como seguimiento del proceso, se han elaborado cuestionarios que recogen distintos indicadores de cada Círculo, procediendo a pasar dichos cuestionarios a una muestra representativa suficiente, elegida al azar, que responderá de forma anónima.

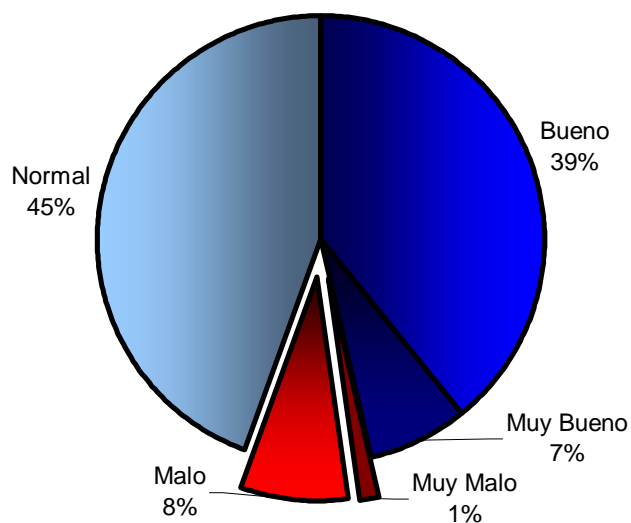
Los resultados recogidos son objeto de un estudio estadístico descriptivo, se trasladan a gráficos de sectores e histogramas para facilitar su interpretación, y también se someten a un análisis factorial para reagrupar variables relacionadas entre sí, obteniendo de este modo un número menor de variables que hace más sencillo sacar conclusiones.

A continuación se muestra un resumen de las preguntas que se realizan a los usuarios en cada uno de los Círculos, además de varios ejemplos orientativos sobre las respuestas obtenidas y un gráfico que indica el grado de satisfacción para cada área.

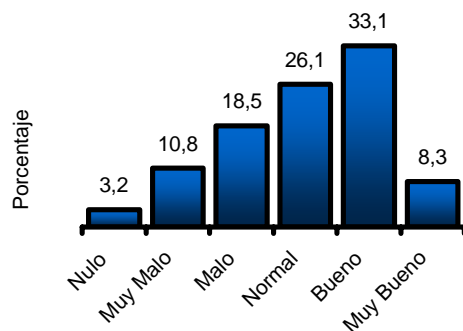
Administración

Se recoge con las preguntas formuladas la satisfacción sobre la información y la ayuda recibida en la elaboración de documentos. También se pregunta acerca de la entrega y estado del uniforme.

En general ¿cuál es el grado de satisfacción de los servicios de administración del Centro?



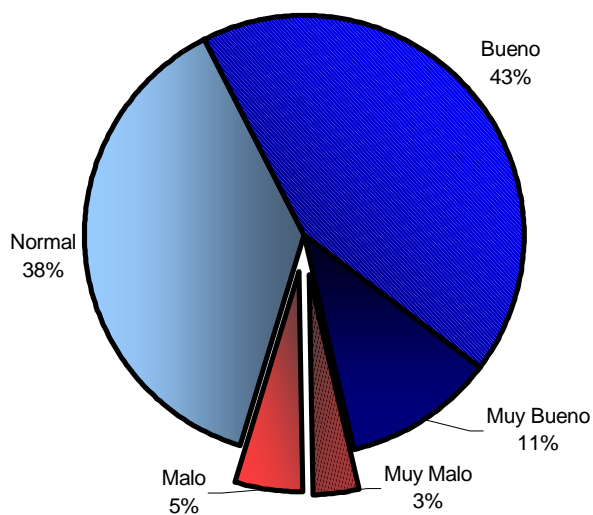
¿Cuál fue su grado de satisfacción de cómo encontró el uniforme y demás prendas de uniformidad?



Secretaría

Las medidas que se buscan en las encuestas hacen referencia a la información y el trato recibido en Secretaría y también se busca la opinión en lo referente a tramitación de documentos y cumplimiento de plazos.

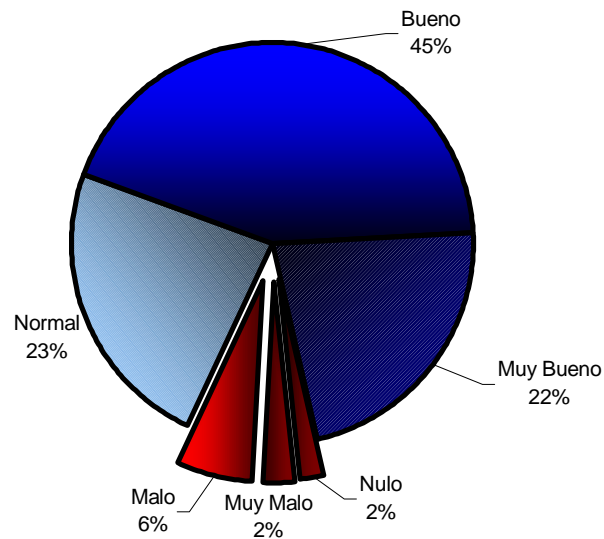
En general, ¿cuál es el grado de satisfacción de los servicios de Secretaría General?



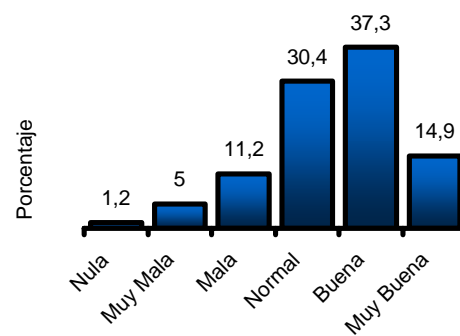
Seguridad

En este Círculo se encuesta sobre la información y el trato recibido, y también se introducen variables como la implicación personal de los encuestados tanto en la autoprotección y en la disposición de participar en labores de seguridad.

En general, ¿cuál es el grado de satisfacción del servicio de seguridad?



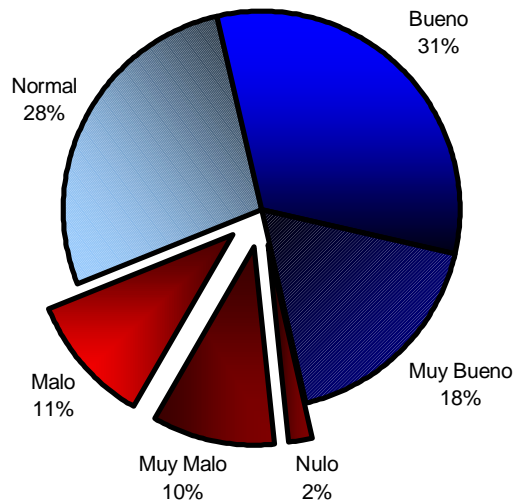
¿Cómo evalúa la charla impartida por el Jefe de Seguridad del Centro de Formación sobre temas de autoprotección?



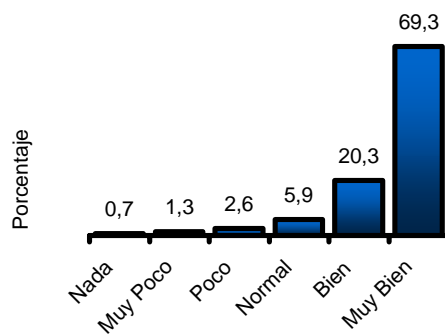
Sanidad

En Sanidad se pide la opinión sobre la norma establecida en la Circular sobre la limitación del tabaco, y sobre la atención recibida, la información facilitada y los tratamientos prescritos por el personal sanitario. También se pregunta por los aspectos burocráticos, como bajas y talonarios de recetas.

En general, ¿cuál es el grado de satisfacción del los servicios sanitarios del Centro?



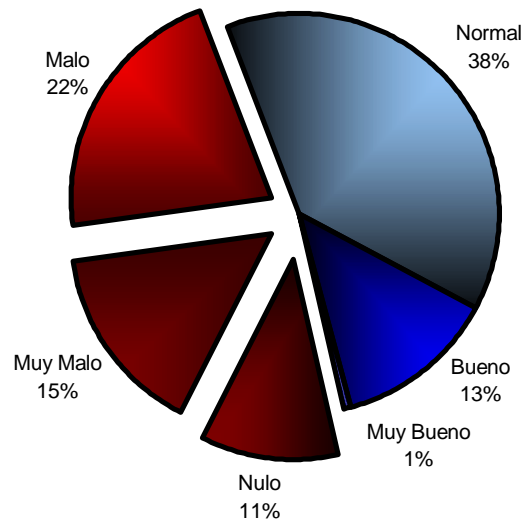
¿Se está cumpliendo con las normas establecidas en la Circular sobre la limitación del tabaco en la zona docente?



Oficina del Alumno

En este Círculo los indicadores miden la atención e información facilitada en la Oficina del Alumno, así como la valoración de los servicios que deben realizar los alumnos en el Centro.

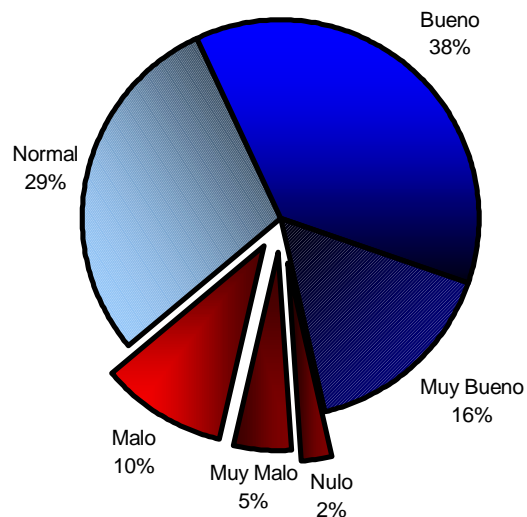
¿Qué grado de satisfacción le merece en general la Oficina del Alumno?



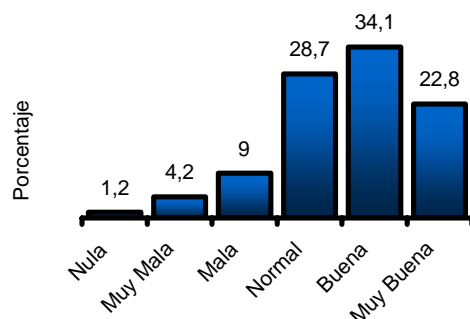
Tutoría

De la Tutoría se pregunta por la información, atención y labor que ofrece el tutor a los alumnos, la utilidad de la "Guía del Alumno" y las conductas observadas en el Centro, además de la implicación personal tanto del tutor como de los propios alumnos a la hora de comunicar incidencias relevantes.

En general, ¿cómo valora la labor tutorial de su sección?



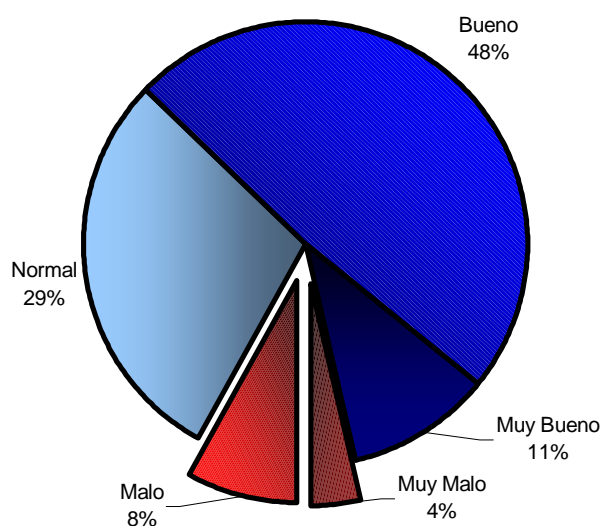
Le ha sido de utilidad la “Guía del Alumno” que se entregó a su llegada al Centro de Formación?



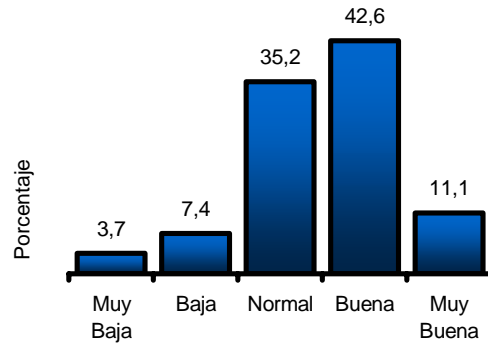
Clase

Los cuestionarios recogen la relación profesor-alumno, la forma y los procedimientos docentes, puntualidad e utilización de medios audiovisuales, la integración del alumno en el espacio donde él mismo realiza la mayor parte de actividad de aprendizaje, si se siente elemento activo, cómo es el clima de la clase..., también del espacio físico propiamente dicho, las condiciones del aula y las del material docente entregado.

De manera general, ¿cuál es el grado de satisfacción de la clase?



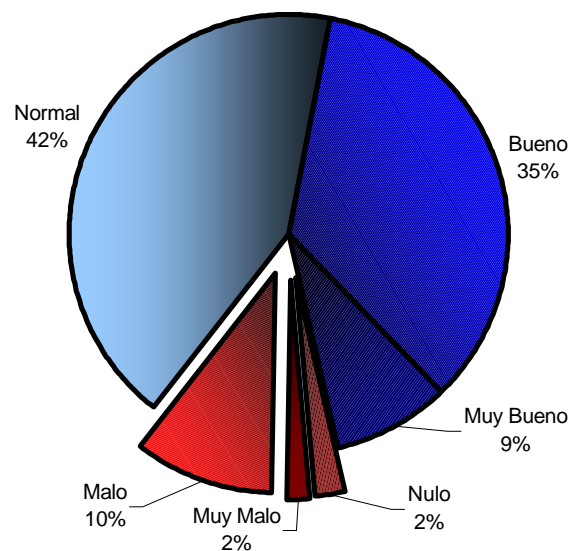
¿Cómo valora la relación entre el profesor y alumno en el aula?



Mantenimiento

Se realizan también encuestas sobre otros servicios como lavandería, limpieza, cafetería, comedores, peluquería, preguntando sobre el grado de satisfacción con los mismos, y sobre varios aspectos, como el cumplimiento del horario y el trato personal.

¿Cuál es el grado de satisfacción sobre la limpieza en los comedores?



B) Buzones de sugerencias o quejas

Con fecha 13 de Octubre de 2001 se colocaron 10 buzones de sugerencias y quejas en diferentes lugares del Centro: en los módulos dónde están alojados los alumnos, en la zona de convivencia y en la zona docente, para que los alumnos puedan expresar libremente sus opiniones, sugerencias, ideas o quejas sobre el funcionamiento de los distintos servicios del Centro.

Así mismo se abrió en la Sección de Gestión de Calidad un Libro-Registro para anotar las sugerencias o quejas recibidas, con el compromiso por parte del Gestor de Calidad de responder personalmente a cada una de ellas en un plazo máximo de 7 días siempre que se realicen de forma nominativa.

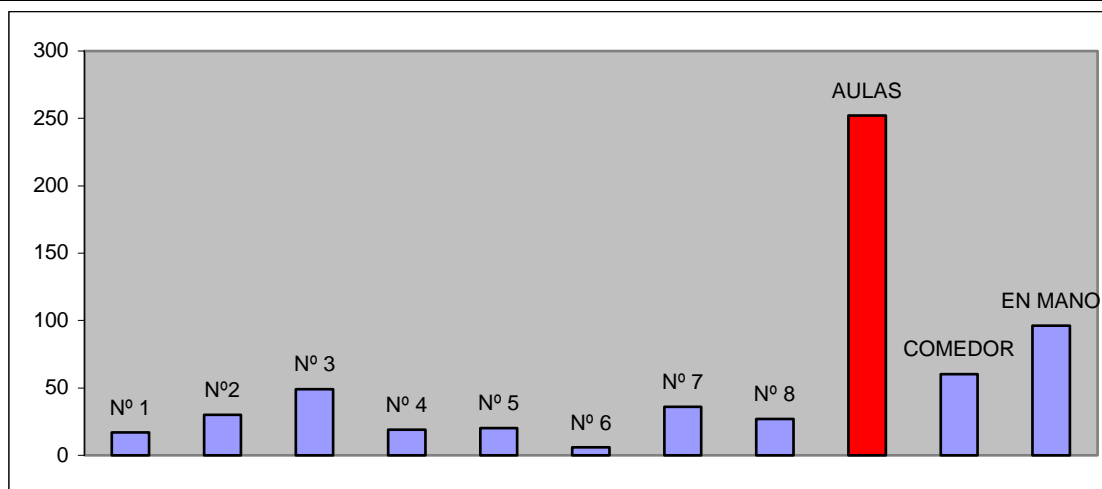
Semanalmente se revisan los buzones instalados en la zona de comedores, y bloques de convivencia del alumnado, y diariamente los buzones instalados en la zona docente. Tras realizar el asiento correspondiente en el Libro-Registro antes mencionado, el Gestor de Calidad las remite el responsable del área a la que competen, quién debe darle respuesta en un plazo máximo de tres días. En el siguiente paso, el Gestor de Calidad se entrevista personalmente con la persona que ha formulado la sugerencia o queja, y si ésta no ha sido anónima, se le informa y explica personalmente la respuesta que ha recibido. Todo ello dentro del plazo de 7 días establecido al efecto.

Después del desistimiento, aplazamiento, o aprobación de la sugerencia o queja, es publicada en los tabloneros informativos del Centro, para que todas las personas que lo componen, tengan conocimiento de lo actuado a este respecto.

Desde la instalación de los buzones, hasta el 17 de Octubre de 2001, se han recibido un total de 612 sugerencias o quejas, cuyo origen, contenido y resultado se explica en siguiente estudio estadístico que se adjunta:

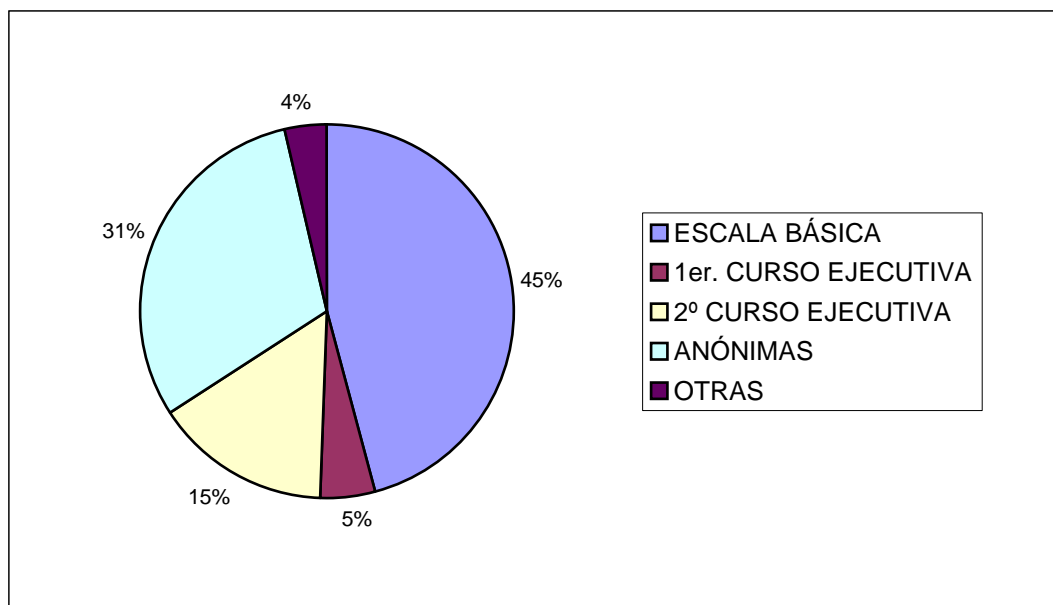
- **Sugerencias o quejas recibidas especificadas por buzón:**

1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	Aulas	Comedor	En mano	TOTAL
7	0	9	9	0	6	6	7	252	60	96	612



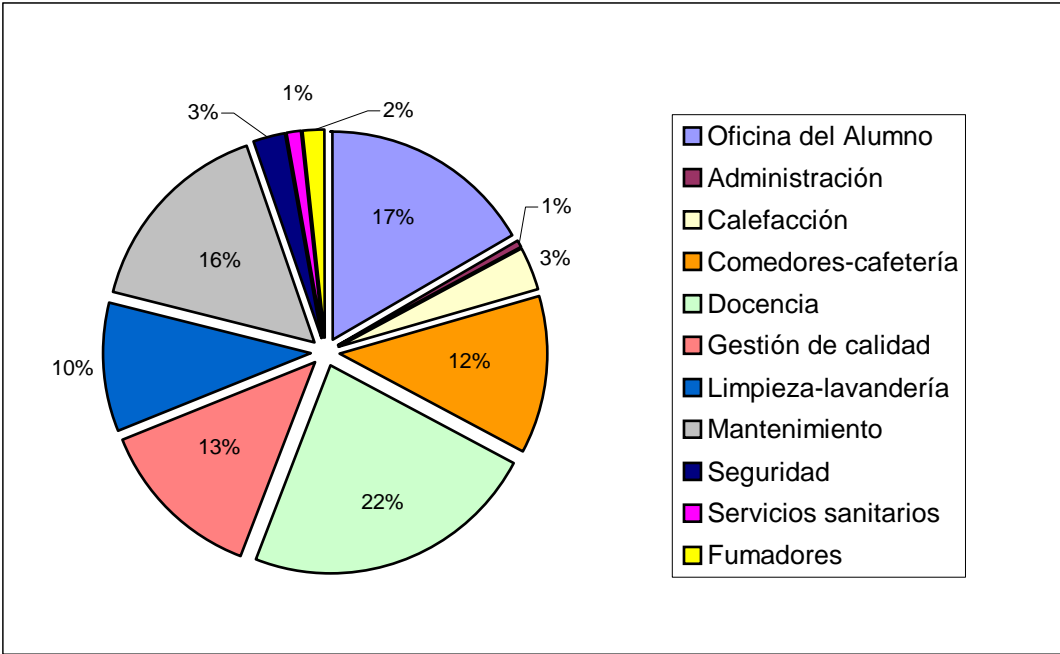
- **Origen de las sugerencias o quejas:**

ESCALA BÁSICA	280	46%
1er. CURSO EJECUTIVA	30	5%
2º CURSO EJECUTIVA	93	15%
ANÓNIMAS	187	31%
OTRAS	22	4%
TOTAL	612	



- **Contenido de las sugerencias o quejas:**

Oficina del Alumno	102	16,7%
Administración	4	0,7%
Calefacción	20	3,3%
Comedores-cafetería	75	12,3%
Docencia	140	22,9%
Gestión de calidad	81	13,2%
Limpieza-lavandería	60	9,8%
Mantenimiento	97	15,8%
Seguridad	16	2,6%
Servicios sanitarios	7	1,1%
Fumadores	10	1,6%
TOTAL	612	



• Resultado de las sugerencias o quejas:

Solucionadas	Pendientes	Rechazadas	Total
176	215	221	612

