

**Directora General de Participación Ciudadana**  
Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana  
C/ Coronel Aranda, 2, Plana Plaza Sector Central  
33005 Oviedo

## **INFORME ANUAL RELATIVO AL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS DE LA ESCUELA DE SEGURIDAD PÚBLICA DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS 2017**

De conformidad con lo previsto en el artículo 9 del Decreto 61/2014, de 25 de junio, por el que se regulan las cartas de servicio en el ámbito de la Administración del Principado de Asturias, durante el primer trimestre de cada año, cada órgano elaborará un informe anual relativo a las diferentes cartas de servicios que tenga y analizará el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos.

Este Servicio es responsable del cumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios de la Escuela de Seguridad Pública del Principado de Asturias, aprobada por resolución de 9 de julio de 2015, de la Consejería de Hacienda y Sector Público (BOPA nº 176 de 30/07/15).

En el "Anexo I" a este documento se informa sobre el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en la citada carta de servicios.

La Morgal, a 22/03/18

El Jefe de Servicio



Fdo: Alberto Fernández Muñiz



## ANEXO I

Compromiso	Indicador	Porcentaje de cumplimiento	Cumplimiento
Atender el 100 % de las llamadas recibidas dentro del horario	Porcentaje de llamadas recibidas dentro del horario	100%	Todas las llamadas han sido atendidas en el momento o devueltas por nuestra Secretaría
Responder el 90 % de las solicitudes de información, reclamaciones, quejas iniciativas o sugerencias recibidas a través de <a href="mailto:escueladeseguridadpublica@asturias.org">escueladeseguridadpublica@asturias.org</a> en un plazo no superior a 10 días hábiles y las recibidas por canal presencial en un plazo no superior a 15 días hábiles	Porcentaje de solicitudes de información, reclamaciones, quejas, iniciativas o sugerencias recibidas a través de <a href="mailto:escueladeseguridadpublica@asturias.org">escueladeseguridadpublica@asturias.org</a> contestadas en un plazo no superior a 10 días hábiles, y porcentaje de las recibidas por el canal presencial contestadas en un plazo no superior a 15 días hábiles	100%	Todas las solicitudes de información han sido contestadas en plazo por parte de nuestra Secretaría
Responder el 100 % de escritos recibidos en la ESPPA en un plazo no superior a 15 días hábiles	Porcentaje de escritos contestados en plazo	100%	Todos han sido contestados en plazo
Publicar un mínimo de 50 informaciones anuales sobre actualidad de la ESPPA a través del apartado de Noticias del portal del IAAP y de la cuenta de <a href="https://twitter.com/iaapAsturias">Twitter@iaapAsturias</a>	Número de noticias y de tweets publicados	100%	Fueron publicadas 82 informaciones sobre actualidad de la ESPPA
Comenzar el 90% de los cursos formativos con puntualidad (como máximo 5 minutos más tarde de la hora fijada)	Porcentaje de cursos iniciados puntualmente	100%	Todos los cursos se comenzaron en el plazo estipulado
Entregar encuestas de valoración al 100% del alumnado y alcanzar en el 90% de los cursos formativos una nota media superior a 5 puntos sobre 10 en las encuestas de opinión y valoración	Porcentaje de cursos con una nota media superior a 5 puntos sobre 10 en las encuestas de opinión y valoración	100%	La nota media de las encuestas de opinión del 2016 fue de 8,81 en formación presencial y 7,22 en teleaprendizaje



<p>Comunicar al 100% de los seleccionados para las diferentes acciones formativas a través de correo electrónico, la fecha, horario y lugar de celebración de los cursos, al menos con 10 días hábiles de antelación a su inicio. A los seleccionados como reservas se les comunicará su aceptación en el curso en el momento en que la Escuela tenga conocimiento de que se ha producido una vacante, con anterioridad al inicio de la fase presencial</p>	<p>Porcentaje de alumnos seleccionados a los que se les ha comunicado en el plazo comprometido la fecha, horario y lugar de celebración de los cursos</p>	<p>100%</p>	<p>En todos los casos se han cumplido los plazos establecidos</p>
<p>Tener accesibles, en el 85% de los cursos de formación mixta, los contenidos teóricos al menos 15 días antes del inicio de la fase presencial</p>	<p>Porcentaje de cursos de formación mixta con los contenidos teóricos accesibles en el plazo comprometido</p>	<p>100%</p>	<p>Todos los cursos con formación mixta tuvieron colgados los contenidos teóricos en plazo</p>