

NECESITAMOS SU OPINIÓN SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias dispone de un sistema de evaluación global del conjunto de los servicios públicos. Parte del mismo se basa en el sistema de sugerencias y reclamaciones, mediante el cual los ciudadanos y organizaciones pueden evidenciar y proponer áreas de actuación con la finalidad de mejorar la organización y la calidad de los servicios públicos.

Puede acceder al sistema mediante escrito simple o a través del impreso que se encuentra a su disposición en todas las oficinas de registro y Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones.

También puede acceder al sistema verbalmente en las Oficinas Centrales de Información, Iniciativas y Reclamaciones, y a través del Servicio Telefónico de Atención al Ciudadano del Gobierno de Canarias (012).

El sistema está abierto a la transmisión de datos mediante correo electrónico y a través de la página web del Gobierno de Canarias.

En un plazo máximo de tres meses usted recibirá una contestación a su sugerencia o reclamación. Si no es así, o considera que la contestación es insuficiente, diríjase a la Inspección General de Servicios.

La Inspección General de Servicios velará por el cumplimiento del procedimiento de tramitación de las sugerencias y reclamaciones, y localizará dónde se viene produciendo un funcionamiento incorrecto de los servicios públicos y actuará puntualmente o efectuará los estudios y propuestas necesarios para la subsanación de las deficiencias detectadas.

Solicite más información de este sistema en cualquier oficina de registro o información del Gobierno de Canarias: sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde nos estamos equivocando.

Si es usted usuario de los servicios sanitarios, sus solicitudes y reclamaciones se encauzarán en la forma prevista en el número 6 del artículo 12 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (B.O.C. nº 96, de 5 de agosto), y en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, de desarrollo (B.O.C. nº 78, de 16.6.99).

Sus reclamaciones y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios dentro del Sistema Canario de Salud, se tramitarán conforme a lo previsto en el Reglamento del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones en el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias aprobado por Decreto 161/2002, de 18 de noviembre.

PLANOS DE SITUACIÓN

Sede en Las Palmas de Gran Canaria



Sede en Santa Cruz de Tenerife



emergencias
112



Gobierno de Canarias



Academia Canaria
de Seguridad
Gobierno de Canarias



Gobierno de Canarias
Consejería de Presidencia
y Justicia

CARTA DE SERVICIOS

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD

Denominación:

Academia Canaria de Seguridad

Consejería:

Presidencia y Justicia

Dirección:

Sede en Las Palmas de Gran Canaria

C/ Alfonso XIII, nº 7, planta baja.
35003 Las Palmas de Gran Canaria
Teléfono: 928 45 26 44
Fax: 928 45 26 33

Sede en Santa Cruz de Tenerife

Avenida Principal de Añaza, s/n (Trasera Centro Comercial)
38109 Santa Cruz de Tenerife
Teléfono: 922 68 72 44
Fax: 922 68 72 40

Horario de atención al ciudadano:

De lunes a viernes,
Invierno: de 09:00 a 14:00 (octubre-junio)
Verano: de 09:00 a 13:00 (julio-septiembre)

Correo Electrónico:

acs@gobiernodecanarias.org

Página Web:

<http://www.gobiernodecanarias.org/academia/>

Fines de la Academia Canaria de Seguridad:

La Academia Canaria de Seguridad es un organismo autónomo adscrito a la Consejería de Presidencia y Justicia cuya actividad se enmarca dentro del campo de la formación, investigación, difusión, perfeccionamiento y especialización de las Policías Locales así como del personal integrante de los Cuerpos de Bomberos, Protección Civil y otros servicios relacionados con la Seguridad y Emergencias.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

Formación Obligatoria:

• **Formación Básica:** Curso de Formación Básica para Policías Locales de nuevo ingreso.

• **Formación para la Promoción Profesional:** La ACS organiza, imparte y evalúa cursos selectivos de acceso en turno libre o por promoción interna, para los diferentes cuerpos y escalas de la Policía Local.

Formación Continua:

• **Cursos de Perfeccionamiento** en materias relacionadas con la seguridad y las emergencias.

• **Celebración y Organización de diferentes Cursos, Jornadas y Seminarios** destinados a la formación, al debate y a la difusión de los diferentes aspectos relacionados con la seguridad y las emergencias.

Formación Opcional:

Curso de Formación Básica para Bomberos.

Formación on-line:

Aprovechando el uso de las nuevas tecnologías, la ACS oferta e imparte a través de internet cursos específicos y de interés general, facilitando el acceso a la formación de todos los agentes de Seguridad y Emergencias.

Procesos de Selección:

La ACS participa en los procesos de selección para el acceso a los diferentes empleos de los Cuerpos de Policía Local de Canarias.

Expedición de Diplomas y Certificados:

Correspondientes a las acciones formativas impartidas.

Proyectos de investigación:

Aplicados a la formación con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad del sistema de seguridad pública en su conjunto.

Colaboración Institucional:

Para lograr un mayor acercamiento a la sociedad mediante la firma de convenios de colaboración con diferentes instituciones públicas y privadas, que permitan un mejor aprovechamiento de los recursos así como el establecimiento de canales fluidos de información.

Edición de Publicaciones:

Con la finalidad de difundir aspectos de la seguridad y las emergencias.

Página Web:

Concebida no sólo como herramienta de información y divulgación de este organismo, sus funciones y servicios, sino también como instrumento de formación y participación de los profesionales de la Seguridad y las Emergencias.

Servicios comunes:

(Secretaría y Administración): Información, tramitación, registro de documentación y demás cuestiones generales.

NUESTROS COMPROMISOS

- Definir políticas de innovación en las diferentes modalidades formativas.
- Actualizar los programas formativos para adaptarlos a las nuevas demandas de la sociedad, a las necesidades de los profesionales y a los resultados de las evaluaciones y sugerencias recogidos al final de cada actividad.
- Acercar la formación a todos los municipios de la Comunidad Autónoma de Canarias.
- Realización de las acciones formativas programadas.
- Publicar las convocatorias de las actividades formativas con al menos quince días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.
- Comunicar individualmente a los participantes en las acciones formativas la fecha exacta, hora y lugar donde tendrá lugar la celebración de las mismas.
- El número máximo de alumnos por curso no excederá habitualmente de 30.
- Expedir los certificados en un plazo máximo de quince días.
- Entrega de material didáctico e información complementaria al menos en el 90% de las acciones formativas.
- Actualizar permanentemente la información sobre nuestra oferta formativa y nuestras actividades en la página web.
- Consolidar la colaboración con las Universidades y otras instituciones.

INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO

- Número de acciones formativas innovadoras programadas.
- Grado de satisfacción de los alumnos respecto a la actividad formativa en la que han participado en relación con los objetivos y finalidades declaradas en la convocatoria.
- Porcentaje de acciones formativas realizadas descentralizadamente en cada una de las islas/municipios.
- Número de acciones formativas impartidas sobre las programadas.
- Porcentaje de acciones formativas convocadas con al menos quince días de antelación a su fecha de inicio.
- Número de comunicaciones individuales efectuadas a los participantes admitidos en acciones formativas.
- Número de alumnos por curso y porcentaje de cursos en los que participan más de 30 alumnos.
- Número de certificados emitidos. Tiempo medio y máximo de emisión.
- Porcentaje de cursos en los que se ha entregado material didáctico así como información complementaria.
- Número de actualizaciones de la página web.
- Número de convenios y acuerdos de colaboración desarrollados.
- Número de quejas presentadas respecto a los compromisos de calidad adquiridos en esta carta de servicio.