

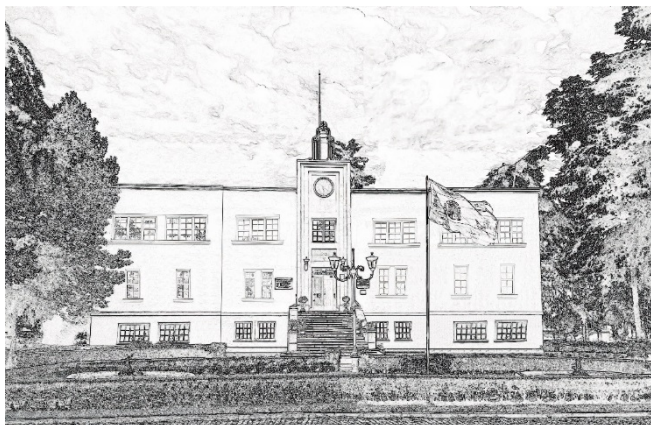


GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA POLICÍA

DIVISIÓN DE FORMACIÓN  
Y PERFECCIONAMIENTO



# Carta de Servicios de la División de Formación y Perfeccionamiento

2019-2022



## SERVICIOS QUE PRESTA LA DFP

- Cursos selectivos de formación
- Formación permanente para la actualización y especialización
- Formación internacional
- Cursos previos para el ascenso
- Cursos coordinados por el Instituto de Estudios de la Policía
- Procesos de selección para el ingreso y la promoción en la Policía Nacional
- Procesos de selección para la obtención de la habilitación profesional de vigilante de seguridad y su especialidad de vigilante de explosivos, y para escolta privado.
- Elaboración de contenidos y gestión del conocimiento
- Bibliotecas y documentación
- Cooperación institucional
- Oficinas del alumnado y recursos técnicos
- Tutorías
- Herramientas tecnológicas para la información y la formación
- Museo Policial
- Acreditación para el profesorado de vigilantes de seguridad y especialidades
- Inspección de los centros de formación de vigilantes de seguridad y especialidades
- Análisis de necesidades formativas
- Evaluación de calidad de acciones formativas

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### Generales

- Ofertar acciones formativas para la actualización permanente del profesorado, presenciales o a distancia, al menos una vez al año.
- Realizar las altas, bajas y autorizaciones de acceso a e-modula y a la herramienta de gestión de contenidos docentes en el plazo máximo de siete días hábiles desde la fecha de la solicitud.
- Confeccionar las acreditaciones identificativas para personas y vehículos autorizados, en un plazo máximo de quince días hábiles.
- Contestar a las quejas y sugerencias presentadas, en un plazo máximo de dieciocho días hábiles.

### En materia de cursos

- Revisar y, en su caso, actualizar los programas formativos y contenidos docentes antes del inicio de cada curso, con arreglo a la guía aprobada para su elaboración.
- Informar al alumnado, en los cursos de nuevo ingreso y promoción, que se desarrollen en la División de Formación y Perfeccionamiento, de la programación y sistemas de evaluación en el plazo máximo de una semana.
- Facilitar al alumnado de los centros docentes, tras la celebración de la junta de evaluación en los cursos que así esté establecido

6(nuevo ingreso y promoción), las notas finales en un plazo máximo de dos días hábiles.

- Garantizar al alumnado el derecho a la revisión de sus exámenes, conforme a lo establecido en las normas internas de cada centro docente, en el plazo máximo de dos días hábiles.
- Establecer un servicio de tutorías (los días hábiles), en aquellos cursos que se realicen en su totalidad o parte del mismo a distancia y/o a través de plataformas informáticas.
- Dar respuesta, a través de quienes realicen las funciones de Coordinación Docentes, a las cuestiones planteadas por el alumnado, en el plazo máximo de dos días hábiles desde la presentación de la solicitud

#### En materia de procesos selectivos

- Facilitar a quienes concurren a las oposiciones de nuevo ingreso y de promoción interna copia de las respuestas en aquellas pruebas que sean contestadas en hoja mecanizada para su posterior comprobación.
- Comunicar a quien haya sido seleccionado para nuevo ingreso y promoción en la Policía Nacional el inicio del correspondiente curso con, al menos, un mes de antelación

### INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE CALIDAD Y EL

#### De los compromisos generales

- Porcentaje del profesorado que, al menos, han realizado un curso al año.
- Número de altas, bajas y autorizaciones de acceso a e-modula y a la herramienta de gestión de contenidos docentes, y porcentaje realizado en el plazo comprometido.
- Número de acreditaciones identificativas para personas y vehículos; porcentaje realizado en el plazo comprometido.
- Número de quejas y sugerencias presentadas y porcentaje de las respondidas en el plazo de dieciocho días hábiles.

#### En materia de cursos

- Número de programas formativos y contenidos docentes revisados y en su caso actualizados, antes del inicio del curso. Porcentaje sobre el total de cursos.
- Número de comunicaciones realizadas al alumnado de los cursos de nuevo ingreso y promoción, sobre la programación y sistema de evaluación, y porcentaje realizado en el plazo comprometido,
- Número notas finales facilitadas y porcentaje realizado en el plazo establecido, en los cursos de nuevo ingreso y promoción.
- Porcentaje de exámenes revisados según el plazo comprometido, sobre el total de solicitudes de revisión presentadas.
- Porcentaje de cursos que se realicen en parte o totalmente a distancia, en los que se ha establecido un servicio de tutorías, en los días fijados.
- Número de cuestiones planteadas y porcentaje resuelto en el plazo comprometido

## En materia de procesos selectivos

- Número de procesos de selección donde se hace entrega de copia de sus respuestas. Porcentaje sobre el total de procesos de selección.
- Porcentaje de comunicaciones sobre el inicio del curso realizado en el plazo comprometido.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

En caso que se considere el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la Jefatura de la DFP contestará por escrito, manifestando la disculpa por las deficiencias o errores cometidos, comunicando a su vez, las medidas adoptadas para su corrección.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos podrán dirigirse a la Unidad responsable de la Carta.

El incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se podrán formular quejas y sugerencias ante la unidad responsable de éstas, de manera presencial, en los buzones instalados al efecto en la División, en el apartado de “quejas y sugerencias” de la página Web de la DFP y por correo electrónico a la dirección [quejasy sugerencias.dfp@policia.es](mailto:quejasy sugerencias.dfp@policia.es)

En caso de presentar quejas de manera electrónica, éstas deberán ir suscritas con firma electrónica.

Las personas firmantes de las quejas deberán identificarse. Sin embargo, las sugerencias podrán ser anónimas.

En caso de solicitarlo, se podrá obtener ayuda del departamento de Calidad e Innovación Docente en la formulación de la correspondiente queja o sugerencia.

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

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

El alumnado de la DFP podrá expresar sus opiniones sobre los servicios a través de encuestas, del profesorado con funciones de tutoría, de sus representantes y de los círculos de calidad. El resto de personas, a través de las encuestas correspondientes y de la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

## DIRECCIONES

### ◆ DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO.

Plaza de Carabanchel, nº 5. 28025 - MADRID

Metro: líneas 5 (Carabanchel, Eugenia de Montijo) y 11 (Pan Bendito, San Francisco).

Autobuses: líneas de EMT 34, 47, 108 y 118

Teléfonos:

Jefe/a División .....913 227 578

Secretaría.....913 227 577

Fax.....913 227 401

e-mail: [secretariadivision.dfp@policia.es](mailto:secretariadivision.dfp@policia.es)

Web:

[https://www.policia.es/org\\_central/division\\_forma\\_perfe/inicio.html](https://www.policia.es/org_central/division_forma_perfe/inicio.html)

### ◆ CENTRO DE ACTUALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

Plaza de Carabanchel, nº 5. 28025 – MADRID

Teléfonos:

Director/a del Centro.....913 224 988

Secretaría.....913 224 989

Fax.....915 829 997

e-mail: [secretariacae@policia.es](mailto:secretariacae@policia.es)

### ◆ CENTRO DE ALTOS ESTUDIOS POLICIALES

Plaza de Carabanchel, nº 5. 28025 – MADRID

Teléfonos:

Director/a del Centro.....913 227 441

Secretaría.....913 227 436

e-mail: [caep.dfp@policia.es](mailto:caep.dfp@policia.es)

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

### ◆ ÁREA DE PROCESOS SELECTIVOS

Avenida de Pío XII, nº 50. 28016 – MADRID

Teléfonos:

Jefe/a de Área.....913 227 597

Secretaría.....913 227 607

Fax.....915 829 998

e-mail: [procesos.dfp@policia.es](mailto:procesos.dfp@policia.es)

### ◆ ESCUELA NACIONAL DE POLICÍA

Avd. Juan Carlos I, nº 46. 05004 – ÁVILA

Autobuses: líneas 1, 3, 4, 5 y 6.

Teléfonos:

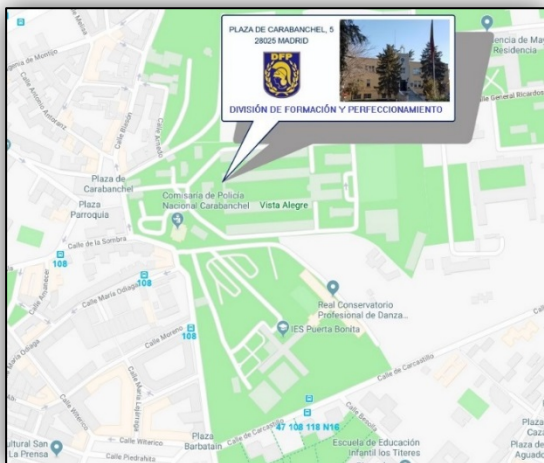
Centralita.....920 354 200

Secretaría.....920 354 212

Oficina del alumnado.....920 354 245

Fax.....920 254 389

e-mail: [secretaria.direccion.enp.dfp@policia.es](mailto:secretaria.direccion.enp.dfp@policia.es)



La División de Formación y Perfeccionamiento, consciente de la necesidad de la mejora continua como medio de orientarse hacia la excelencia en los servicios, facilita una formación integral al colectivo policial, para que asuman que sus actuaciones deben ser reflejo de la calidad en el servicio demandada por la Sociedad actual.

División de Formación y Perfeccionamiento

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

División de Formación y Perfeccionamiento  
Plaza de Carabanchel, nº 5. 28025 - MADRID

Teléfonos:

Jefe/a División .....913 227 578

Secretaría.....913 227 577

Fax:.....913 227 401

e-mail: [secretariadivision.dfp@policia.es](mailto:secretariadivision.dfp@policia.es)



NIPO: 126-19-031-4