

## 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 913 224 966  
Secretaría 913 224 989  
Fax 915 829 892

**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>

### ■ UNIDAD DE PROCESOS SELECTIVOS

#### Plaza de Carabanchel, nº 5. 28025 - MADRID

**Teléfonos:**

Jefe/a de Área 913 227 419  
Secretaría 913 227 606  
Fax 915 829 998

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

### ■ ESCUELA NACIONAL DE POLICÍA

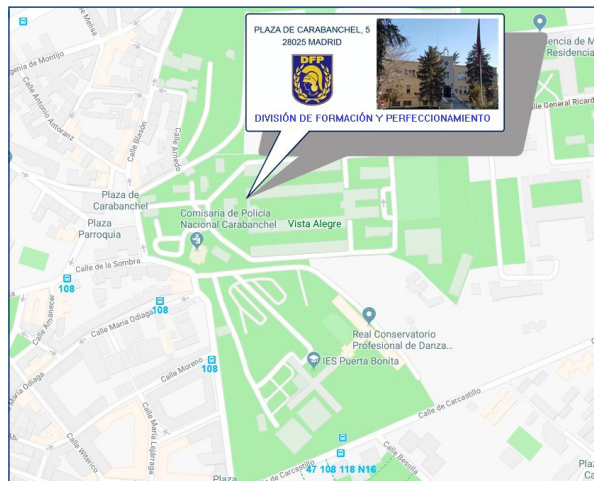
#### Avd. Juan Carlos I, nº 46. 05004 - ÁVILA

**Autobuses:** líneas 1, 3, 4, 5 y 6.

**Teléfonos:**

Centralita 920 354 200  
Secretaría 920 354 212  
Oficina del alumnado 920 354 429  
Fax 920 254 389

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



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.

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)

Año de publicación: 2024  
Periodo de vigencia: 3 años



NIPO (papel): 126-23-141-8 NIPO (en línea): 126-23-145-X  
Deposito Legal: M-32702-2023



**POLICIA**  
**NACIONAL**

CARTA DE SERVICIOS 2024-2027

**DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y  
PERFECCIONAMIENTO**



## SERVICIOS QUE PRESTA LA DFP

- Cursos selectivos de formación
- Formación permanente para la actualización y especialización
- Formación internacional
- Formación en idiomas
- 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
- 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
- Análisis de necesidades formativas
- Evaluación de calidad de acciones formativas

## COMPROMISOS DE CALIDAD

### Generales

- Ofertar a través de la web de la DFP acciones formativas para la actualización permanente del profesorado, presenciales o a distancia, al menos una vez al año.
- Confeccionar las acreditaciones identificativas para personas y vehículos autorizado antes del inicio de la correspondiente acción formativa.
- Contestar a las quejas y sugerencias presentadas, en un plazo máximo de quince días hábiles desde su recepción.

### En materia de cursos

- Publicar la programación docente anual del CAE, antes de la finalización del mes de noviembre, en la página Web de la División de Formación y Perfeccionamiento.
- Informar al alumnado, al inicio de cada actividad docente, de la programación, objetivos, metodología docente, normativa interna y sistemas de evaluación.
- 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 apoyo al alumnado, con un mínimo de 1 hora semanal por asignatura en los cursos de duración superior a 2 semanas.
- Dar respuesta a las cuestiones planteadas por el alumnado a través de la oficina del alumnado, en el plazo máximo de dos días hábiles desde la presentación de la solicitud.

- Evaluar los cursos, acciones formativas, o, en su caso, asignaturas, mediante cuestionarios de satisfacción cumplimentado por el alumnado y alcanzar un grado de satisfacción igual o superior al 75% dentro de la escala que figura en el propio cuestionario.

### En materia de procesos selectivos

- Facilitar a quien concurra a las oposiciones de nuevo ingreso y de promoción interna copia de sus respuestas en aquellas pruebas de conocimientos 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 SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

### De los compromisos generales

- Número de acciones formativas ofertadas al profesorado.
- Número total de acreditaciones identificativas para personas y vehículos; porcentaje realizado antes del inicio de la correspondiente acción formativa.
- Número de quejas y sugerencias presentadas y porcentaje de las respondidas en el plazo comprometido máximo de quince días hábiles.

### En materia de cursos

- Cumplimiento de la publicación de la programación anual de formación del CAE en la fecha comprometida.
- Porcentaje de actividades docentes en las que se ha informado al alumnado, al inicio, de la programación, objetivos, metodología docente, normativa interna y sistemas de evaluación.
- Porcentaje de exámenes que han podido ser revisados en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de los cursos de duración superior a 2 semanas en los que se ha establecido un servicio de apoyo al alumnado.
- Porcentaje de cuestiones planteadas por el alumnado a través de la Oficina del Alumno, que se han respondido en el plazo máximo de 2 días hábiles.
- Porcentaje de cursos en los que el grado de satisfacción es igual o superior al 75% dentro de la escala utilizada en los correspondientes cuestionarios.

### En materia de procesos selectivos

- Porcentaje sobre el total de procesos de selección en los que se ha facilitado copia de respuestas de la hoja de conocimientos.
- Porcentaje de comunicaciones sobre el inicio del curso realizadas con, al menos, un mes de antelación.

## 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

De acuerdo con lo establecido en el capítulo IV del RD 951/2005, de 29 de julio (BOE de 3 de septiembre) la legislación vigente para la mejora de la calidad en la AGE, la ciudadanía puede formular quejas y sugerencias ante la unidad responsable de esta carta, en los lugares y formas siguientes:

- De forma presencial en las direcciones que se indican en la carta de servicios.
- Por correo postal a la dirección de la unidad responsable de la carta de servicios.
- Por correo electrónico a [quejasysugerencias.dfp@policia.es](mailto:quejasysugerencias.dfp@policia.es)
- A través del formulario disponible en la sede electrónica del Ministerio del Interior (<http://sede.mir.gob.es/opencms/export/sites/default/es/procedimientos-y-servicios/formular-queja-o-sugerencia/index.html>)

En caso de presentar quejas se requiere la identificación de la persona firmante (firma electrónica si se utilizan medios digitales). Las personas firmantes de las quejas deberán identificarse. Sin embargo, las sugerencias podrán ser anónimas. Recibida la queja o sugerencia, la unidad responsable de la gestión de las mismas informará al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación. Si, transcurrido el plazo establecido, no hubiera obtenido respuesta de la Administración, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios de la AGE en el Territorio para conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas. 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, pueda ejercer aquellas personas que se consideren interesadas 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.