



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA POLICÍA  
Y DE LA GUARDIA CIVIL

CUERPO NACIONAL DE POLICÍA

## DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO



## CARTA DE SERVICIOS



Enero 2008

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
<b>1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO DE ACTUALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN .....</b>	<b>3</b>
1.1. Datos identificativos .....	3
1.2. Fines del Centro de Actualización y Especialización.....	3
<b>2. PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Formación permanente .....	5
2.2. Formación internacional.....	8
2.3. Formación electrónica.....	9
2.4. Formación en idiomas .....	10
2.5. Gestión del conocimiento y actividad editorial.....	11
2.6. Cooperación institucional.....	12
2.7. Gestión de la tecnología.....	13
2.8. Difusiones corporativas.....	14
2.9. Coordinación y atención especializada.....	15
<b>3. DERECHOS DE LOS USUARIOS .....</b>	<b>16</b>
3.1. Derechos generales .....	16
3.2. Derechos de los alumnos .....	17
<b>4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>5. NORMATIVA REGULADORA .....</b>	<b>19</b>
<b>6. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS .....</b>	<b>21</b>
6.1. Generales .....	21
6.2. En materia de cursos .....	21
<b>7. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN .....</b>	<b>22</b>
7.1. De los compromisos generales .....	22
7.2. De los cursos .....	22

<b>8.</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS .....</b>	<b>23</b>
<b>9.</b>	<b>FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....</b>	<b>24</b>
<b>10.</b>	<b>MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b>	<b>25</b>
<b>11.</b>	<b>SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....</b>	<b>27</b>
<b>12.</b>	<b>DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS .....</b>	<b>28</b>
<b>13.</b>	<b>FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE .....</b>	<b>29</b>
<b>14.</b>	<b>IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA .....</b>	<b>30</b>

# 1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL CENTRO DE ACTUALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

## 1.1. DATOS IDENTIFICATIVOS

- La **Orden INT/2103/2005, de 1 de julio**, por la que se desarrolla la estructura orgánica y funciones de los Servicios Centrales y Periféricos de la Dirección General de la Policía -actualmente Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil-, en su artículo décimo establece la estructura de la División de Formación y Perfeccionamiento (en adelante DFP) y las funciones de cada uno de sus Órganos. A tal efecto, dispone:

*“Décimo. División de Formación y Perfeccionamiento. Estará integrada por las siguientes Unidades: (...)*

*Cuatro. Centro de Actualización y Especialización. Planifica y dirige las actividades docentes orientadas a la formación permanente para la actualización y especialización de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, así como las de carácter internacional y las de la Escuela Europea de Policía (CEPOL), funcionando como Oficina Central Nacional de la misma”.*

- Por lo tanto, el Centro de Actualización y Especialización (en lo sucesivo, CAE) de la DFP tiene como **misión** *conseguir la formación integral de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía (CNP) mediante la asunción de los valores, la actualización y especialización permanente de sus funcionarios y el perfeccionamiento de las técnicas necesarias para el desempeño de sus competencias profesionales en las diferentes áreas de trabajo.*

## 1.2. FINES DEL CENTRO DE ACTUALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN

- Ser una institución que, con sometimiento a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico, contribuye al conocimiento y desarrollo de los Derechos Humanos y de los principios democráticos de igualdad entre mujeres y hombres.
- Priorizar que la persona sea el centro de sus acciones formativas basadas, entre otros, en los siguientes valores: motivación, trabajo en equipo, buen clima laboral, capacidad de adaptación y profesionalidad.
- Transmitir al alumnado que su actividad profesional policial se sustenta en el principio de servicio público al ciudadano y que su actitud debe ser una constante disposición en defensa de su libertad y seguridad.

- Elaborar un plan anual para la formación permanente de los funcionarios del CNP que les capacite para el desempeño de sus competencias profesionales.
- Establecer una metodología pedagógica, participativa y práctica, orientada a la adquisición o mejora de las competencias necesarias para el desempeño operativo de los puestos de trabajo.
- Mantener al día el nivel de actualización y especialización de los funcionarios del CNP y, fundamentalmente, en materias que hayan experimentado una evolución sustancial.
- Formar expertos en áreas policiales concretas, incidiendo en los contenidos en cuyo conocimiento y experimentación ha de profundizarse.
- Gestionar los recursos de formación con el rigor que ha de caracterizar a toda actividad de servicio público.
- Concienciar al personal del CAE sobre la necesidad de evaluación y seguimiento de las actividades realizadas.
- Velar para que la seguridad y la salud de su personal queden aseguradas en el desarrollo de las funciones que el CAE tiene encomendadas, y promover la formación en materia de prevención de riesgos laborales en los cursos que imparte.
- Impulsar prácticas de mejora de la calidad en los cursos de actualización y especialización de los funcionarios del CNP.

## 2. PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA

### 2.1. FORMACIÓN PERMANENTE

- El CAE planifica, supervisa y controla las actividades relacionadas con la formación permanente de los funcionarios del CNP, que se desarrollan a distancia o en presencia, en su centro docente o en instalaciones que se consideran apropiadas, para obtener la máxima eficacia en su actividad formativa.
- La formación permanente tiene dos modalidades: actualización y especialización.

#### 2.1.1. Formación para la actualización

- Su objetivo es mantener al día el nivel de capacitación de los policías y, especialmente, la formación en materias que hayan experimentado una evolución sustancial.
- Comprende cursos o jornadas específicas de actualización -que inciden sobre aspectos concretos de la actividad policial-, y otros más genéricos, dirigidos a dotar al funcionario del CNP de una visión actual en aspectos que, de un modo u otro, guardan relación con su actuación profesional.
  - **Cursos o jornadas específicas de actualización:**
    - **Área de investigación de la delincuencia:**
      - Usuarios de sistema de información
      - Análisis de explotación del sistema de información
      - Técnicas de entrada y registro
      - Juicios rápidos
      - Violencia doméstica
      - Menores
      - Tráfico ilícito de drogas
      - Delitos relacionados con las nuevas tecnologías
      - Tráfico ilícito de vehículos.
    - **Área de prevención de la seguridad ciudadana:**
      - Guías caninos
      - Analítica ambiental básica
      - Estupefacientes para guías caninos
      - Seguridad privada
      - Unidades de prevención, asistencia y protección a la mujer
      - Caballería.



- **Cursos de carácter instrumental:**
    - Aplicaciones corporativas
    - Tiro policial con arma corta
    - Tiro policial con arma larga
    - Tiro aplicado a la protección de altas personalidades
    - Defensa personal
    - Detención y manejo de la defensa reglamentaria.
- **Otros cursos de actualización:**
  - Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano
  - Técnicas de detención e intervención
  - SAMUR
  - Rescate en el medio acuático
  - Ofimática de protección
  - Presidentes y Delegados Gubernativos para plazas de toros
  - Acceso universidad mayores de 25 años.

### 2.1.2. Formación para la especialización

- Como consecuencia de la complejidad de la delincuencia, este tipo de formación se centra, principalmente, en cualificar a policías que inician su actividad en nuevas áreas de trabajo o que son adscritos a unidades específicas.
- Entre las numerosas acciones formativas que se enmarcan en la especialización policial destacan:
  - **Formación Inicial:**
    - Introducción a la información
    - Operatividad en protección
    - Iniciación en fronteras y extranjeros
    - Iniciación en Policía Científica.
  - **Formación General:**
    - Planificación y dirección de vigilancias
    - Captación de fuentes
    - Movimientos radicales violentos islámicos
    - Violencia doméstica
    - Tráfico ilícito de drogas
    - Delitos contra el patrimonio histórico
    - Bandas urbanas.
    - Menores
    - Propiedad intelectual e industrial
    - Tráfico ilícito de vehículos
    - Crimen organizado
    - Análisis operativo de la criminalidad

- Investigación delitos tecnológicos
  - Investigación especializada (secuestros y extorsiones)
  - Blanqueo de capitales y corrupción
  - Análisis estratégico de la criminalidad
  - Delincuencia económica
  - Inteligencia
  - Planificación de dispositivos de seguridad en grandes eventos
  - Puestos fronterizos
  - Investigación de tráfico de personas
  - Identificación de cadáveres
  - Investigación de incendios
  - Pericia fisonómica y retrato robot
  - Pericias informáticas
  - Balística forense
  - Química analítica avanzada.
- **Formación para la obtención de puestos de trabajo:**
    - Casa Real
    - Presidencia del Gobierno
    - Grupo Especial de Operaciones (GEO)
    - Unidades de prevención, asistencia y protección contra los malos tratos a la mujer (UPAP)
    - Unidades de Intervención Policial (UIP)
    - Subsuelo y protección ambiental
    - Caballería
    - Guías caninos
    - TEDAX – NRBQ (Técnico Especialista en Desactivación de Explosivos y Sustancias Nucleares, Radiológicas, Biológicas y Químicas)
    - Armamento y tiro
    - Helicópteros.
- **Otros cursos de especialización:**
    - Formación de formadores
    - Dirección estratégica
    - Protocolo y relaciones institucionales
    - Negociador policial
    - Agentes encubiertos.

## 2.2. FORMACIÓN INTERNACIONAL

- Formación que, basada en acciones de cooperación policial internacional, está dirigida, por un parte, a mandos o funcionarios policiales con responsabilidad en el área de la seguridad pública de países extranjeros y, por otra, a miembros de las policías de países de la Unión Europea que tienen participación en la red de Centros de la Escuela Europea de Policía (CEPOL).

- En el marco de la formación internacional, los cursos que se imparten son:
  - **Cursos para policías de países extranjeros:** principalmente, dirigidos a policías pertenecientes al continente americano, norte de África, zona subsahariana y países candidatos a la Unión Europea:
    - Observadores Policiales para Misiones de Paz de Naciones Unidas
    - Dirección y Recursos Humanos para Jefes de Policía de Hispanoamérica
    - Investigación en Nuevas Tecnologías
    - Seguridad Aeroportuaria
    - Métodos y Técnicas Antiterroristas
    - Globalización del Terrorismo
    - Inmigración Ilegal
    - Técnicas de desactivación de explosivos
    - Operativas de Unidades de Intervención Policial
    - Policía Científica
    - Tráfico Ilícito de Vehículos
    - Tráfico de Drogas
    - Violencia en Espectáculos Deportivos.
  - **Cursos de la Escuela Europea de Policía (CEPOL):**
    - Prevención antiterrorista
    - Gestión de crisis
    - Tráfico de seres humanos
    - Control de fronteras
    - Seguridad ciudadana.
    - Violencia en espectáculos deportivos
    - Delitos medioambientales
    - Delincuencia económica
    - Conocimiento de los sistemas policiales
    - Equipos conjuntos de investigación.

### 2.3. FORMACIÓN ELECTRÓNICA

- Para facilitar la formación a los funcionarios del CNP -habida cuenta de la dispersión territorial de alumnos, de expertos y de otros condicionantes relacionados con su actividad profesional-, el CAE ofrece la posibilidad de realizar cursos a distancia con soporte informático (plataforma de teleformación) y tutoría telemática.
- El acceso a los cursos puede realizarse desde la Intranet corporativa y desde Internet. Esta modalidad formativa se encuentra en plena expansión.
- El CAE realiza la gestión de estos cursos, incluida la tramitación de los accesos desde Internet, la de profesores (teletutores) y alumnos, y la atención permanente, administrativa y técnica. Asimismo, gestiona los aspectos administrativos y técnicos de las teletutorías.

- Actualmente, están disponibles, entre otros, los siguientes cursos de formación a distancia con apoyo telemático (*e-learning*):
  - **Materias policiales:**
    - Curso de protección indicios
    - Curso de utilización de armas de fuego
    - Curso de identificación lofoscópica
    - Curso de oficina de denuncias
    - Curso de inspecciones oculares
    - Curso de violencia de género
    - Curso de verificación operativa de documentos
    - Curso de actuación operativa con ciudadanos extranjeros
    - Curso de sala del 091
    - Curso de primeros auxilios
    - Curso de vídeo digital
    - Curso de fotografía digital
    - Curso de delitos de racismo y xenofobia
    - Curso de tratamiento de detenidos.
  - **Ofimática:**
    - Curso de Internet
    - Curso de *Outlook*
    - Curso de *Word*
    - Curso de *Argos*
    - Curso de *Acces*
    - Curso de *Excel*
    - Curso de *Powerpoint*.
  - **Idiomas:**
    - Curso de inglés *on line* nivel I
    - Curso de inglés *on line* nivel II
    - Curso de inglés *on line* nivel III
    - Curso de inglés *on line* nivel IV.

## 2.4. FORMACIÓN EN IDIOMAS

- Cursos dirigidos a funcionarios policiales que tienen por objeto dotarles de los conocimientos necesarios en el idioma de que se trate, en cualquiera de sus niveles, para permitirles un normal entendimiento en situaciones cotidianas y, por otro lado, una aplicación práctica del idioma a su específica función policial.
- La oferta formativa incluye varios niveles de dificultad, cuya superación permite el acceso a cursos de inmersión y a cursos de conversación avanzada.

- Los cursos que se imparten son:
  - Inglés
  - Francés
  - Árabe
  - Chino
  - Alemán
  - Gallego
  - Euskera
  - Catalán
  - Conversación en inglés
  - Conversación en francés
  - Inmersión en el idioma inglés
  - Inmersión en el idioma francés
  - Inglés práctico
  - Francés práctico.

## 2.5. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y ACTIVIDAD EDITORIAL

- La gestión interna de la información y del conocimiento tiene su soporte tecnológico en *e-modula* (aplicación informática de intercambio y almacenamiento de la información de trabajo digitalizada de la DFP), que incluye, entre otras informaciones, los programas docentes, manuales y ponencias, así como la relación de expertos que colaboran con la DFP y la de delegados y coordinadores de formación. Parte de esta información procede de otras aplicaciones informáticas y el resto se introduce por el propio Centro; toda ella se pone a disposición de los diferentes órganos de la citada División que la precisen para el desempeño de sus funciones.
- El historial académico de los funcionarios está informatizado y se cumplimenta de oficio en lo relativo a las actividades formativas del CAE.
- EL CAE, para complementar la acción formativa y adaptarla a los cambios legislativos, operativos y técnicos, elabora, redacta y facilita gratuitamente a todos los alumnos los manuales y demás material docente de los cursos, confeccionado a partir del que obra en poder del Centro y de aquél que aportan los profesores de cada acción formativa.
- En el caso de la formación *on line*, los contenidos docentes y demás recursos materiales relacionados con la acción formativa, estarán disponibles en la plataforma de teleformación durante su desarrollo, salvo que condicionantes técnicos o de otro tipo aconsejaran su aportación en otro soporte.

## 2.6. COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

- El CAE, en la organización de sus cursos, cuenta con la colaboración de otros centros, institutos, escuelas policiales, universidades, organismos e instituciones públicas y privadas.
- Las actividades docentes que se llevan a cabo al respecto, se engloban en tres grandes áreas:
  - **Colaboración con Cuerpos de Seguridad, Fuerzas Armadas y Servicios de Emergencia:**
    - Guardia Civil
    - Policías Autonómicas
    - Policías Locales
    - Ejército del Aire
    - Ejército de Tierra
    - Armada
    - Servicio de Emergencias 112
    - Bomberos
    - SAMUR
    - Escuela Nacional de Protección Civil.
  - **Colaboración con instituciones públicas:**
    - Defensor del Pueblo
    - Audiencia Nacional
    - Audiencias Provinciales
    - Juzgados de Instrucción
    - Fiscalías
    - Defensor del Menor de las distintas Comunidades Autónomas
    - Instituto de la Mujer
    - Departamento de Seguridad de Presidencia del Gobierno
    - Centro de Estudios Jurídicos
    - Observatorio de la Mujer
    - Observatorio de la Violencia de Género
    - Observatorio sobre Racismo y Xenofobia
    - Academia de Oficiales de la Guardia Civil
    - Centro de Especialización de Valdemoro de la Guardia Civil
    - Academia Regional de Seguridad de la Comunidad de Madrid
    - Instituto Navarro de Administraciones Públicas (Escuela de Seguridad)
    - Fábrica Nacional de Moneda y Timbre
    - Universidades de Salamanca, Alcalá de Henares, Carlos III (Madrid), Rey Juan Carlos (Madrid), Complutense (Madrid), Nacional de Educación a Distancia (UNED) e Internacional Menéndez Pelayo
    - Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset
    - RENFE y Metro de Madrid
    - AENA
    - Otras instituciones que lo soliciten.

○ **Colaboración con instituciones privadas:**

- Escuelas de Negocios
- Real Instituto Elcano
- Instituto de Victimología
- Confederación Española de Cajas de Ahorros y entidades bancarias
- Asociación Nacional de Defensa de la Marca
- Investigación y Prevención del Fraude Musical (PROMUSICAE)
- Asociación Nacional para la Defensa de la Marca (ANDEMA)
- Sociedad General de Autores de España (SGAE)
- Otras empresas.

## **2.7. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA**

### **2.7.1. Informática**

- En la Intranet del CNP existe una página Web propia de la DFP, con información relativa a las funciones y servicios que ésta gestiona, que incluye temas de interés formativo policial, como la publicación de los cursos de actualización y especialización y las convocatorias de alumnos a éstos. A través de la citada página se accede al sistema informatizado de solicitud de participación en los referidos cursos, siendo los responsables de las unidades policiales quienes valoran en dicho sistema informático si procede o no la asistencia a los cursos de los solicitantes de su unidad.
- Para solicitar la organización de actividades formativas de actualización y especialización, las unidades policiales utilizan una aplicación informática, situada en la Intranet corporativa, que permite realizar la gestión interna del proceso y el seguimiento de la tramitación, que se efectúa, en las Jefaturas Superiores de Policía y en las Comisarías Provinciales, a través del Delegado de Formación y, en los órganos centrales (Dirección Adjunta Operativa, Subdirecciones Generales, Comisarías Generales y Divisiones), a través del Coordinador de Formación.
- La anotación del resultado final de todos los cursos realizados en el CAE se efectúa de oficio en la base de datos del personal policial.
- Las dos aulas de informática cuentan con cuarenta y cinco puestos.

### 2.7.2. Audiovisuales para la formación

- El CAE cuenta con los siguientes recursos didácticos:
  - En cada una de las aulas:
    - Un ordenador de sobremesa
    - Proyector multimedia, con doble función para vídeo y presentaciones desde PC's.
  - En las aulas de idiomas:
    - Reproductores de audio.
  - En el aula de formación internacional:
    - Dos cabinas de traducción simultánea.
  - En la galería de tiro:
    - Escenarios virtuales para la práctica de tiro policial.
  - Para los cursos de vídeo:
    - Sistemas de edición de vídeo lineal.

### 2.8. DIFUSIONES CORPORATIVAS

- Acciones formativas dirigidas homogéneamente a todas las escalas y categorías del colectivo policial, con motivo de la puesta en marcha de planes operativos, protocolos de actuación, reformas legislativas de acción inmediata o normas de carácter institucional relacionadas con la actividad policial, como son las siguientes:
  - Plan de prevención y protección antiterrorista
  - Protocolo de actuación en materia de expulsiones y repatriaciones
  - Tratamiento de personas detenidas bajo custodia policial
  - Plan director para la convivencia y mejora de la seguridad escolar
  - Curso de racismo y xenofobia
  - Código Penal
  - Juicios Rápidos
  - Prevención de riesgos laborales.

## 2.9. COORDINACIÓN Y ATENCIÓN ESPECIALIZADA

- El servicio que se presta en el CAE en relación con la coordinación y atención especializada se organiza en dos ámbitos: uno de coordinación general, que abarca todas las comunicaciones de formación con otras instituciones ajenas al Cuerpo Nacional de Policía, y otro de atención personalizada a los alumnos en los cursos y mediante las tutorías en la formación electrónica.
  - **Coordinación general:** se estructura en las siguientes actividades:
    - Comunicaciones actualizadas a través de los medios de difusión corporativos de las acciones formativas programadas, así como de los criterios de selección y los procedimientos de solicitud.
    - Reuniones con responsables de las diferentes unidades policiales para fijar objetivos y procedimientos formativos.
    - Convocatoria para conocimiento del interesado y publicidad general de los alumnos seleccionados para cada acción formativa, con explicación detallada de fecha y lugar de realización, horario y régimen económico que les afecta.
  - **Atención personalizada:** se estructura en las siguientes actividades:
    - Un profesor del CAE coordina cada una de las actividades formativas, siendo el responsable de que el desarrollo del curso se ajuste a los objetivos, metodología y materias descritas en el programa, y de que los alumnos conozcan y asuman esos contenidos. En la formación descentralizada, cuenta con el apoyo del Delegado de Formación.
    - Gestiona la tramitación administrativa de alumnos y profesores durante el desarrollo de las actividades formativas.
    - Orientación al alumno sobre los contenidos formativos y demás aspectos relativos al desarrollo del curso.
    - Asesoramiento a los profesores y conferenciantes sobre las actividades formativas para que los objetivos docentes propuestos se consigan con la mayor eficacia.

## 3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

### 3.1.DERECHOS GENERALES

- Los usuarios del CAE tienen derecho a:
  - 3.1.1.** Encontrar en el CAE una institución que contribuye a subrayar los criterios constitucionales y legales acerca de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
  - 3.1.2.** Identificar con claridad y prontitud los órganos del CAE competentes para la prestación del servicio requerido.
  - 3.1.3.** Que las condiciones generales de permanencia en el Centro revistan los requisitos necesarios de idoneidad en las instalaciones, en el mantenimiento de éstas, y en el favorecimiento del desarrollo personal y de la convivencia.
  - 3.1.4.** Ser tratados con respeto y deferencia, con una atención directa y personalizada.
  - 3.1.5.** Conocer la programación anual de las actividades formativas del CAE.
  - 3.1.6.** Que se les garantice la igualdad de oportunidades en el acceso a las diferentes acciones formativas ofertadas por el CAE.
  - 3.1.7.** Recibir información sobre los servicios del CAE de manera presencial, por correo electrónico, fax, teléfono y páginas Web.
  - 3.1.8.** Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de los procedimientos en los que tenga la condición de interesado, así como a formular alegaciones y aportar documentos en las fases en que así proceda.
  - 3.1.9.** Presentar, en la forma que proceda, cualquier queja o sugerencia respecto al funcionamiento de los servicios y recibir respuesta sobre aquéllas.
  - 3.1.10.** Acogerse a cuantas disposiciones específicas les sean de aplicación.

## 3.2. DERECHOS DE LOS ALUMNOS

- Los alumnos tienen derecho a:
  - 3.2.1.** Recibir en el CAE la formación integral prevista en los planes y programas correspondientes, en los términos de calidad públicamente comprometidos, que redunde en la consecución de su misión formativa.
  - 3.2.2.** Que se les facilite orientación académica y profesional para conseguir su máximo desarrollo personal, social y profesional, según sus capacidades, aspiraciones o intereses.
  - 3.2.3.** Que las enseñanzas teóricas y prácticas de las distintas acciones formativas les sean impartidas con la extensión adecuada al programa y a la duración del curso.
  - 3.2.4.** Que las clases comiencen y terminen con puntualidad.
  - 3.2.5.** Que las clases se desarrollen en un ambiente tendente a fomentar la creatividad, la participación y el aprendizaje.
  - 3.2.6.** Obtener el asesoramiento y la tutorización necesarios por parte del profesorado, mediante consulta telefónica y/o correo electrónico, en la fase a distancia de los cursos.
  - 3.2.7.** Que su rendimiento académico sea evaluado con criterios de objetividad.
  - 3.2.8.** Comunicar a los órganos correspondientes del CAE cualquier asunto que tenga incidencia en el desarrollo de su formación académica y que les afecte de un modo concreto.
  - 3.2.9.** Que su actividad académica se desarrolle con las debidas garantías de seguridad e higiene.
  - 3.2.10.** Todo aquello que se recoja detalladamente en la normativa reguladora de la formación policial.

#### 4. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

- Los usuarios del CAE podrán colaborar en la prestación de los servicios mediante:
  - La expresión de sus opiniones en los cuestionarios de evaluación psicopedagógica que se cumplimentan por los alumnos sobre las acciones formativas y tutoriales, una vez finalizadas.
  - La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.
  - La intermediación de los Coordinadores Docentes y los Profesores, cuando los alumnos se lo planteen, para proponer mejoras en cada uno de los servicios que lo requieran.
  - La aportación de los trabajos confeccionados por los alumnos y seleccionados por el Centro, que pasan a formar parte de su fondo documental.
  - La aportación, por parte de alumnos y profesores, de experiencias profesionales en los *foros* –con soporte electrónico- relativos a acciones formativas o asuntos de interés.
  - Los escritos de comunicación postal o electrónica dirigidos al Centro.
  - La demanda de participar en acciones formativas al preinscribirse telemáticamente en las ofertadas, lo que permite una mejor planificación docente.
  - Cualquier forma prevista en el ordenamiento jurídico vigente.

## 5. NORMATIVA REGULADORA

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública<sup>1</sup>.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 26/1994, de 29 de septiembre, que regula la situación de segunda actividad en el CNP.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos.
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto 884/1989, de 14 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario del CNP.
- Real Decreto 364/1995, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 614/1995, de 21 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de los procesos selectivos y de formación en el Cuerpo Nacional de Policía.
- Real Decreto 1556/1995, de 21 de septiembre, de desarrollo y aplicación de la Ley 26/1994, de 29 de septiembre, por la que se regula la Situación de Segunda Actividad en el Cuerpo Nacional de Policía.
- Real Decreto 462/2002 de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Real Decreto 2/2006, de 16 de enero, por el que se establecen normas sobre prevención de riesgos laborales en la actividad de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.
- Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

---

<sup>1</sup> En lo no derogado por la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.

- Real Decreto 1571/2007, de 30 de noviembre, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.
- Orden de 24 de octubre de 1989<sup>2</sup>, por la que, con carácter provisional, se desarrollan las previsiones contenidas en el Reglamento de ingreso, formación, promoción y perfeccionamiento de Funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.
- Orden de 18 de abril de 2000, por la que se establece la equivalencia del nombramiento de Inspector del Cuerpo Nacional de Policía al título de Licenciado universitario.
- Orden INT/2103/2005, de 1 de julio, por la que se desarrolla la estructura orgánica y funciones de los Servicios Centrales y Periféricos de la Dirección General de la Policía.
- Orden ECI/1995/2007, de 29 de junio, por la que se establece la equivalencia de las categorías de Policía y Oficial de Policía, de la Escala Básica del Cuerpo Nacional de Policía, a los títulos de Técnico y de Técnico Superior, respectivamente, correspondientes a la formación profesional del sistema educativo.
- Resolución de la Dirección General de la Policía, de 2 de marzo de 2001, por la que se dictan normas provisionales de protección a la maternidad.
- Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se aprueban directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad establecido en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- Resolución de 21 de junio de 2007, de la Secretaría General para la Administración Pública, por la que se publican las Instrucciones, de 5 de junio de 2007, para la aplicación del Estatuto Básico del Empleado Público en el ámbito de la Administración General del Estado y sus organismos públicos.
- II Convenio Único para el Personal Laboral de la Administración General del Estado, inscrito en el registro y publicado por Resolución de 10 de octubre de 2006, de la Dirección General de Trabajo.

---

<sup>2</sup> En lo que no está regulado en otras normas y sea compatible con el resto de la normativa.

## 6. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

### 6.1. GENERALES

- 6.1.1. Publicar la programación anual de formación del CAE, en la página Web de la DFP, antes de la finalización del mes de noviembre.
- 6.1.2. Facilitar la actualización del profesorado mediante acciones formativas, presenciales o a distancia, al menos una vez al año.
- 6.1.3. Contestar a las sugerencias y quejas planteadas en un plazo máximo de veinte días.

### 6.2. EN MATERIA DE CURSOS

- 6.2.1. Actualizar los manuales y programas docentes antes del inicio de cada acción formativa, adaptando sus contenidos a la normativa vigente y a los protocolos de actuación resultantes de la misma.
- 6.2.2. Facilitar el programa y el material de apoyo docente en aquellas acciones formativas en las que se haya determinado para los alumnos asistentes la obligación de transmitir los conocimientos adquiridos al personal de su unidad de destino.
- 6.2.3. Informar al alumno de los objetivos, metodología docente y normativa interna que rige la asistencia a las acciones formativas, antes del inicio de éstas, entregándole la correspondiente documentación.
- 6.2.4. Facilitar a los alumnos que realicen acciones formativas en las dependencias del CAE, al inicio de cada una de ellas, documentación comprensiva del plano de situación y acceso a él.
- 6.2.5. Atender a los alumnos respecto de las incidencias administrativas y técnicas que surjan durante la realización de cualquier actividad docente, informándoles o tramitándolas, en su caso, al órgano que corresponda.
- 6.2.6. Comprobar diariamente que la aplicación informática de gestión del CAE esté operativa, resolviendo las incidencias en el plazo de 24 horas, con carácter general.
- 6.2.7. Prestar asistencia tutorial durante la realización de los cursos de teleformación, cuando así se indique expresamente en la correspondiente convocatoria.
- 6.2.8. No superar el plazo de 48 horas como tiempo de respuesta del teletutor a las consultas efectuadas por sus alumnos.
- 6.2.9. Disponer de cobertura sanitaria adecuada en las prácticas operativas y en los procesos de selección de los cursos de especialización.

## 7. INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y LA EVALUACIÓN

### 7.1. DE LOS COMPROMISOS GENERALES

- 7.1.1. Cumplimiento de la publicación de la programación anual de formación del CAE en la fecha comprometida.
- 7.1.2. Número de acciones formativas de actualización a las cuales han asistido los profesores del CAE a lo largo del año.
- 7.1.3. Número y porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo comprometido y grado de satisfacción de los usuarios en cuanto a las respuestas recibidas.

### 7.2. DE LOS CURSOS

- 7.2.1. Porcentaje de manuales y programas actualizados de cada acción formativa en la fecha comprometida.
- 7.2.2. Porcentaje de acciones formativas en las que, fijada la obligación de transmitir los conocimientos adquiridos, se haya facilitado el programa y el material de apoyo.
- 7.2.3. Porcentaje de documentación entregada a los alumnos con la información detallada en el compromiso, al inicio de la acción formativa.
- 7.2.4. Porcentaje de documentación entregada, en relación al número de alumnos.
- 7.2.5. Porcentaje de problemas resueltos respecto de las incidencias administrativas y técnicas planteadas y grado de satisfacción, expresado mediante cuestionarios anónimos realizados a los interesados.
- 7.2.6. Cumplimiento de la comprobación diaria sobre la operatividad de la aplicación informática de gestión del CAE y porcentaje de incidencias resueltas respecto de las anomalías detectadas en su funcionamiento.
- 7.2.7. Porcentaje de asistencia tutorial prestada en los cursos de teleformación, grado de satisfacción de los alumnos, mediante cuestionarios anónimos realizados a tal efecto y estudio comparativo con años anteriores.
- 7.2.8. Porcentaje de respuestas dadas por el teletutor en el plazo comprometido.
- 7.2.9. Porcentaje de cobertura sanitaria en relación con las prácticas operativas y los procesos de selección de los cursos de especialización programados.

## **8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS**

- En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, el Director del CAE 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.

## 9. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Los usuarios de los servicios que presta el CAE podrán formular sus quejas y sugerencias ante la unidad responsable de éstas, de manera presencial; utilizando el buzón colocado para tal fin en sus dependencias; por correo postal o electrónico; o a través de cualquier otro medio telemático, según el procedimiento establecido en el capítulo IV del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio.
- En caso de presentar quejas y sugerencias de manera telemática, ambas deberán ir suscritas con firma electrónica del interesado.
- En caso de solicitarlo, los interesados pueden ser ayudados por el personal de la unidad de quejas y sugerencias en la formulación de unas y otras.

## 10. MEDIDAS QUE ASEGUREN LA IGUALDAD DE GÉNERO, FACILITEN EL ACCESO Y MEJOREN LAS CONDICIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- **Para asegurar la igualdad de género, el CAE:**
  - Analizará y corregirá, en su caso, las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad entre mujeres y hombres.
  
- **Para facilitar el acceso a los servicios del CAE:**
  - Éste dispone de dependencias amplias y cómodas, con señalización y accesos adecuados, con una progresiva supresión de las barreras arquitectónicas.
  - Existen zonas bien delimitadas y acondicionadas:
    - 2 salas de conferencias con capacidad para 80 alumnos cada una.
    - 11 aulas con una capacidad media para 40 alumnos cada una.
    - 2 aulas de informática con capacidad para 20 y 30 alumnos, respectivamente.
    - 1 aula de prácticas de criminalística.
    - 1 sala para la gestión de los cursos de teleformación.
    - 1 gimnasio con sauna.
    - 2 galerías de tiro con capacidad para 4 y 8 tiradores, respectivamente.
  
- **Para mejorar las condiciones en la prestación del servicio:**
  - El personal del CAE se guiará por las siguientes reglas de actuación con los usuarios:
    - Se identificará adecuadamente.
    - Velará para que su relación con ellos se desarrolle con arreglo a los principios de colaboración, confianza y trato personalizado.
    - Les escuchará y atenderá activamente.
    - Utilizará un lenguaje comprensible.
    - Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
    - Les preguntará si han obtenido lo que deseaban.
    - Les despedirá con amabilidad, respeto y cortesía.

- En el esfuerzo permanente de modernización de la gestión que el CAE tiene encomendada, han de destacarse las siguientes medidas:
  - Mantenimiento e incremento del uso de los medios tecnológicos para facilitar las acciones formativas.
  - Actualización permanente de la información sobre su oferta académica y sobre los procesos relacionados con ella, en su página Web.
  - Fomento de la simplificación administrativa mediante la tramitación de oficio de los documentos pertinentes.
- El CAE cuenta con delegados de formación en las Jefaturas Superiores de Policía y en las Comisarías Provinciales del CNP, así como con coordinadores de formación en los organismos centrales, lo cual facilita una mejor información sobre la oferta docente y su tramitación.

## 11. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

- **Sistemas normalizados de gestión de la calidad.**
  - En el CAE está constituido un grupo de calidad que, con reuniones periódicas, analiza la actividad del Centro y elabora propuestas de mejora.
  - Asimismo, el CAE analiza su actividad mediante:
    - Cuestionarios de evaluación sobre satisfacción de los servicios prestados.
    - Acciones formativas dirigidas al personal encargado de la prestación de los servicios.
    - Visitas de inspección ordinarias realizadas por el Jefe de la DFP, o la persona en quien delegue, para el control de la calidad de los servicios. Dichas visitas serán extraordinarias cuando se detecte un irregular funcionamiento de los servicios o de los procedimientos de gestión.
    - Memoria anual docente en la que, entre otras cuestiones, se incluye la gestión de la calidad en el CAE.
- **Medio ambiente y prevención de riesgos laborales.**
  - El CAE, para garantizar la seguridad y salud de todo el personal, ha adoptado una serie de medidas, entre las que destacan:
    - El control de las actividades susceptibles de producir un impacto negativo en las instalaciones y equipamientos o en la comunidad, como las actividades de tiro o prácticas de actuaciones ante masas violentas (utilización de botes de humo) realizadas en una zona bien delimitada y señalizada, lejos de las zonas habitadas.
    - La reducción de los gastos de energía; el ahorro en el consumo de agua, mediante campañas concienciadoras al efecto.
    - La optimización de recursos, potenciando el reciclaje de papel y plástico.
    - El establecimiento de planes generales de evacuación, con la realización periódica de simulacros para comprobar los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
    - La revisión y el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad en todo momento.

## 12. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

- **Dirección del Centro de Actualización y Especialización:**

Avenida Pío XII, nº 50. 28016, Madrid.

- **Teléfonos:**

Centralita: ..... 91.322.34.00

Secretaría: ..... 91.322.76.89

- **Fax:**..... 91.322.78.06

- **e-mail:** [secretaria\\_cae@dgp.mir.es](mailto:secretaria_cae@dgp.mir.es)

### 13. FORMAS DE ACCESO Y TRANSPORTE

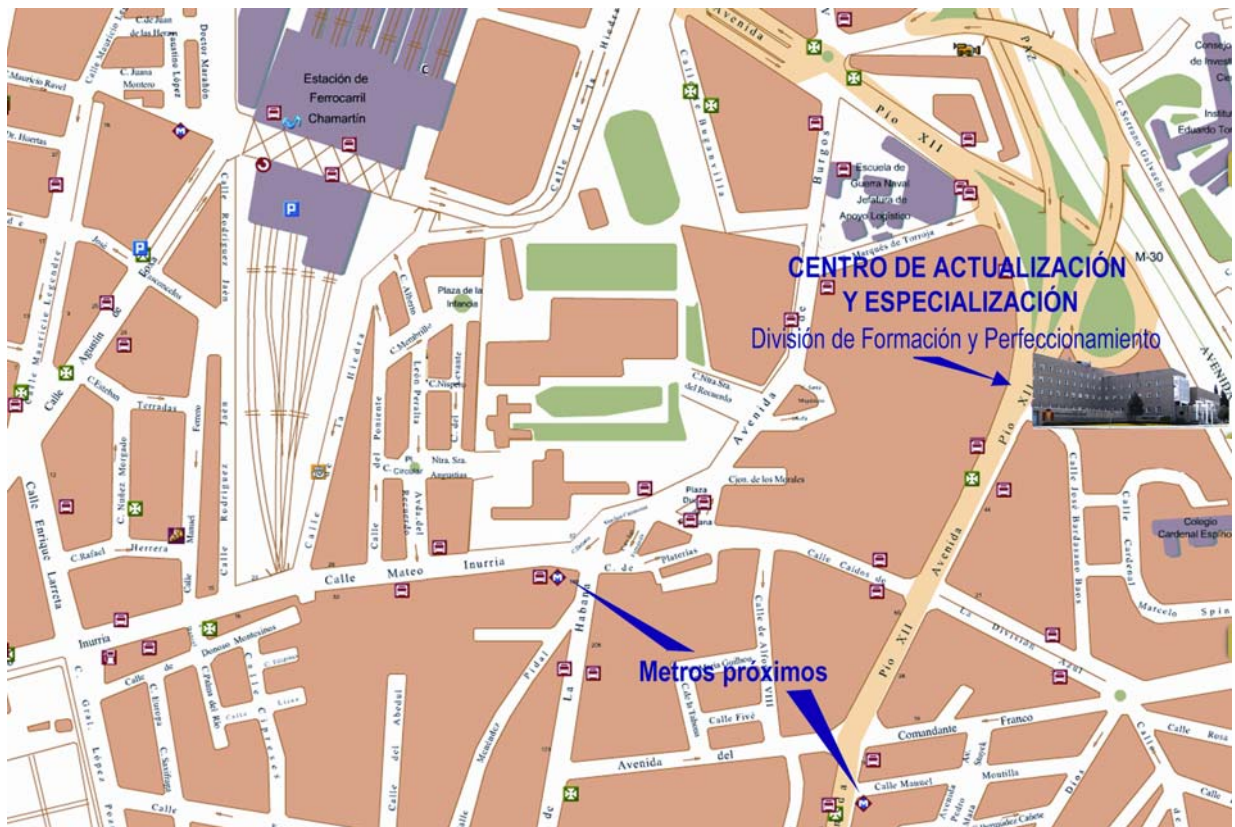
- Al **Centro de Actualización y Especialización** se puede acceder a través de los siguientes medios públicos de transporte:

**Metro:** líneas 9 (Pío XII y Duque de Pastrana) y 10 (Chamartín).

**Autobuses:** líneas de la E.M.T.: 14, 16 y 150 (Avenida Pío XII); 7, 11, 40 y 87 (Calle Mateo Inurria), y 70 (Calle de los Caídos de la División Azul).

**RENFE:** Estación de Chamartín.

- **Plano de situación:**



#### 14. IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

- **El Director del Centro de Actualización y Especialización** será el responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios y de los oportunos impulsos de mejora.
- **Dirección:**  
Avenida Pío XII, nº 50. 28016, Madrid.
- **Teléfonos:**  
Director: ..... 91.322.76.88  
Secretaría: ..... 91.322.76.89
- **Fax:**..... 91.322.78.06
- **e-mail:** [secretaria\\_cae@dgp.mir.es](mailto:secretaria_cae@dgp.mir.es)



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR