

Con esta Carta, la División de Formación y Perfeccionamiento asume el compromiso de mejora continua en la calidad de los servicios que presta.

Nuestra gratitud a todos los funcionarios de la DFP, a los opositores y alumnos que colaboran en ello. Las quejas y sugerencias recibidas nos ayudan para avanzar en este camino de la excelencia.

**EL JEFE DE LA DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO**

## PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios de los servicios que presta la DFP podrán formular sus quejas y sugerencias personalmente, por correo o a través de medios telemáticos ante la Unidad de Quejas y Sugerencias, según se establece en la Guía para la Gestión de Quejas y Sugerencias (Resolución de 6 de febrero de 2006, de la Secretaría General para la Admón. Pública, B.O.E. nº 50, de 28 de febrero).

## PARTICIPACIÓN DE CIUDADANOS Y USUARIOS

Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas periódicas que se realizan de las acciones formativas y tutoriales y mediante la formulación de quejas y sugerencias.

## DIRECCIONES Y PLANOS

### ★ ★ ★ DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO.

**Avda. Pío XII, nº 50 (1ª planta). 28016 - MADRID**

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

**Autobuses:** líneas EMT 14, 16 y 150 (Pío XII); 7, 11, 40 y 87 (C/Mateo Inurria) y 70 (C/Caídos de la División Azul).

**Teléfonos:**

Jefe División: ..... 91.322.76.35

Secretaría General: 91.322.76.36

**Fax:**..... 91.322.76.19

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

**Página Web:** <http://www.policia.es/dfp/index.htm>

### ★ PROCESOS SELECTIVOS.

**Avda. Pío XII, nº 50. 28016 - MADRID**

Jefe de Área: 91.322.76.05. Secretaría:.....91.322.76.06

**Fax:**..... 91.322.76.61

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



### ★ CENTRO DE ACTUALIZACIÓN Y ESPECIALIZACIÓN.

**Avda. Pío XII, nº 50. 28016 - MADRID**

Jefe CAE:.....91.322.76.88 Secretaría: 91.322.76.89

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

### ★ CENTRO DE PROMOCIÓN.

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

**Metro:** líneas 5 (Vista Alegre, Carabanchel, Eugenia de Montijo y San Francisco) y 6 (Oporto).

**Autobuses:** líneas de EMT 34, 35, 108 y 118

**Teléfonos:** Secretaría: 91.322.74.42/33/30

**Fax:**..... 91.525.64.54

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

### ★ CENTRO DE FORMACIÓN.

**Avda. Juan Carlos I, nº 46. 05004 - ÁVILA**

**Autobuses:** líneas 1, 3, 4, 5 y 6.

**Teléfonos:** Centralita:..... 920.35.42.00

Secretaría:..... 920.35.42.12

Oficina alumno: 920.35.42.45

**Fax:**..... 920.25.43.89

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

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

**Jefe de la División de Formación y Perfeccionamiento**

**Avda. Pío XII, nº 50. 28016 - MADRID.**

**Teléfonos:** Jefe DFP: 91.322.76.35

Secretaría: 91.322.76.36

**Fax:**..... 91.322.76.19

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



DIRECCIÓN GENERAL  
DE LA POLICÍA Y  
DE LA GUARDIA CIVIL

CUERPO NACIONAL  
DE POLICÍA

SUBDIRECCIÓN GENERAL  
DE GESTIÓN  
Y RECURSOS HUMANOS

DIVISIÓN DE FORMACIÓN  
Y PERFECCIONAMIENTO



# CARTA DE SERVICIOS DE LA DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO

**-2007-**



MENCIÓN HONORÍFICA AL  
PREMIO A LA EXCELENCIA  
EN LA GESTIÓN PÚBLICA  
2006

PREMIO  
A LAS MEJORES PRÁCTICAS  
EN LA ADMINISTRACIÓN GENERAL  
DEL ESTADO. II EDICIÓN



## DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES

En el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía (CNP), la División de Formación y Perfeccionamiento (DFP), con rango de Subdirección General, está encuadrada dentro de la Subdirección General de Gestión y Recursos Humanos de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. Le corresponde:

- Realizar las funciones de selección, promoción, formación y especialización de los miembros del CNP.
- Gestionar los procesos selectivos para la habilitación de Vigilantes de Seguridad y Especialidades.
- Acreditar al profesorado de Seguridad Privada e inspeccionar sus centros de formación.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La DFP presta, entre otros, los siguientes servicios:

- **PROCESOS SELECTIVOS:** de ingreso y promoción en todas las escalas y categorías del CNP.
- **SELECCIÓN DE VIGILANTES DE SEGURIDAD Y ESPECIALIDADES.** Acreditación del profesorado e inspección de sus centros docentes.
- **CURSOS:** para la formación de nuevo ingreso y de promoción en el CNP.
- **FORMACIÓN PERMANENTE:** cursos de actualización (**más de 350**) y de especialización (**más de 170**) para los funcionarios del CNP.
- **FORMACIÓN PARA POLICÍAS EXTRANJEROS.**
- **COOPERACIÓN INSTITUCIONAL** con seis Universidades y doce Academias de Policía.
- **RELACIONES INSTITUCIONALES:** NACIONALES (Convenio con la Universidad de Salamanca para la formación de los Inspectores del CNP y con la Junta de Castilla y León para la formación de los Policías Locales) e INTERNACIONALES: Escuela Europea de Policía (CEPOL).
- **ACTIVIDAD EDITORIAL:** elabora y facilita gratuitamente a todos los alumnos los manuales y demás material docente de los cursos.
- **BIBLIOTECAS Y DOCUMENTACIÓN.**
- **OFICINA DEL ALUMNO:** en general, para velar por el cumplimiento del régimen interno del centro docente correspondiente.
- **TUTORÍA:** apoyo, orientación y asesoramiento a los alumnos.
- **GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA:** para facilitar la inscripción en los procesos selectivos, gestionar los cursos y la información.
- **MUSEO POLICIAL:** en el Centro de Formación de Ávila.

## COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN

- Posibilitar la inscripción, tanto en los procesos de ingreso y promoción como en los cursos gestionados por la DFP, a través de medios informáticos.
- Promover la igualdad de género en el acceso de la mujer a la función pública, estableciendo en las pruebas de ingreso en el CNP talla, ejercicios físicos y marcas adecuados a tal fin.
- Facilitar el uso del soporte informático para la inscripción y la realización de los cursos de promoción con fase a distancia; de los cursos de actualización y especialización de: protección de indicios; inspecciones oculares; actuación operativa con ciudadanos extranjeros; oficina de denuncias; violencia de género; actuación con menores; prevención de riesgos laborales; verificación operativa de documentos; cursos *on line* de inglés (cuatro niveles); y como apoyo tutorial, en las fases a distancia de los cursos de promoción.
- Descentralizar geográficamente los procesos de selección para ingreso en la Escala Básica y la habilitación profesional de Vigilantes de Seguridad y Especialidades y para promoción a Oficial y Subinspector del CNP.
- Comunicar a los alumnos seleccionados el inicio del curso correspondiente al menos con un mes de antelación.
- Realizar las altas, bajas y autorizaciones de usuarios en la aplicación informática *e-modula*, interesadas mediante correo electrónico, en el plazo de una semana.
- Facilitar la actualización permanente del profesorado, mediante cursos presenciales o a distancia, al menos una vez al año.
- Actualizar, al menos una vez al año y antes del inicio de cada curso, los programas formativos y manuales.
- Informar al alumno de los objetivos, programación y sistema de evaluación, al inicio del correspondiente curso.
- Asegurar a los alumnos el derecho a la revisión de sus exámenes, conforme a los requisitos establecidos.
- Facilitar a los alumnos de los centros docentes, tras la celebración de la junta de evaluación, las notas finales en el plazo máximo de 48 horas.
- Que el número máximo de alumnos por aula no exceda, habitualmente, de cuarenta.
- Confeccionar las acreditaciones identificativas para personas y vehículos en un plazo máximo de quince días.
- Contestar a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 20 días.

## INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- Número y porcentaje de usuarios inscritos, a través de medios informáticos, en los procesos de ingreso y promoción en el CNP y en los cursos gestionados por la DFP.
- Grado de cumplimiento del compromiso para promover la igualdad de género en el acceso de la mujer a la función pública y estudio estadístico comparativo.
- Número y porcentaje de alumnos inscritos, a través de medios informáticos, en los cursos gestionados por la DFP y que han utilizado dicho soporte informático en las acciones formativas docentes presenciales y en las fases de formación a distancia.
- Grado de cumplimiento en la descentralización geográfica de los procesos comprometidos.
- Grado de cumplimiento en cuanto a la comunicación a los alumnos del inicio del curso correspondiente, en el plazo comprometido.
- Porcentaje de altas, bajas y autorizaciones de usuarios en *e-modula*, interesadas por correo electrónico, realizadas en el plazo de una semana.
- Grado de cumplimiento, sobre la actualización del profesorado, en el plazo comprometido.
- Grado de cumplimiento acerca de la actualización de manuales y programas formativos de cada curso, en los plazos comprometidos.
- Grado de cumplimiento sobre la comunicación a los alumnos de los objetivos, programación y sistema de evaluación, al inicio del curso.
- Porcentaje de alumnos a quienes se han revisado sus exámenes, respecto a las solicitudes, grado de satisfacción y estudio comparativo.
- Cumplimiento sobre la entrega de notas finales en el plazo establecido.
- Número de alumnos por clase.
- Número de acreditaciones identificativas para personas y vehículos confeccionadas en los plazos señalados.
- Número de quejas y sugerencias contestadas en los plazos comprometidos y grado de satisfacción con la respuesta dada.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el Jefe de la DFP contestará por escrito, manifestando la disculpa por las deficiencias o errores cometidos y 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.