

## La DFP

La División de Formación y Perfeccionamiento es la unidad de la Dirección General de la Policía a la que compete "realizar la función de formación para el ingreso, la promoción y la especialización de los miembros de la Policía Nacional" así como "la habilitación del personal de seguridad privada, los procesos de acceso a la profesión de vigilantes de seguridad y especialidades, y la inspección de sus centros de formación".

Además, la Escuela Nacional de Policía, integrada en la División, asume la Secretaría Permanente de la Escuela Iberoamericana de Policía.

La presente carta de servicios electrónicos se realiza como complemento de la Carta de Servicios de la DFP, y tiene como objetivo ser uno de las herramientas para la mejora de la calidad de la organización.

## Acceso a los servicios

Procesos selectivos (Policía Nacional y Seguridad Privada) e información general: [www.policia.es](http://www.policia.es)

Servicios de la DFP (intranet): <http://dfpweb.dgp.mir.es:8035>

Escuela Iberoamericana de Policía: <https://www.iberpol.org>

### 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

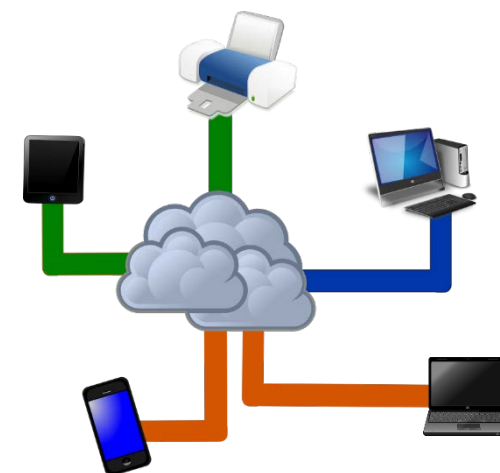
e-mail: [secretariadivision.dfp@policia.es](mailto:secretariadivision.dfp@policia.es)



NIPO: 126-19-047-9



## DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFECCIONAMIENTO



## Carta de Servicios Electrónicos 2019-2022



## Servicios electrónicos de la División de Formación y Perfeccionamiento

### ◆ Formación y promoción

- Acceso desde la intranet a la información de la División y sus centros.
- Participación en actividades de teleformación a través de la intranet y de internet.
- Inscripción en los procesos de selección para la promoción interna y en los cursos de actualización y especialización. (a través de internet e intranet)
- Gestión de solicitudes de acciones formativas de actualización y especialización por parte del personal con funciones de Delegado/a de Formación. (intranet)
- Acceso al fondo documental y del conocimiento. (intranet)
- Herramientas colaborativas para la formación (intranet)
- Escuela Iberoamericana de Policía (internet)

### ◆ Procesos selectivos y de habilitación (internet)

- Información sobre las convocatorias y descarga de impresos, en los procesos de
  - Policía Nacional. Acceso a la Escala Básica (Policía)
  - Policía Nacional. Acceso a la Escala Ejecutiva (Inspector/a)
  - Seguridad Privada. Habilitación profesional (vigilante de seguridad, escolta privado, vigilante de explosivos)
  - Seguridad Privada. Acreditación del profesorado de centros de formación, actualización y adiestramiento.
- Inscripción y pago de tasas de los procesos anteriores. (Requiere certificado digital)

## Especificaciones técnicas de uso

### ◆ Servicios que no requieren certificado digital

- Entorno multiplataforma<sup>(\*)</sup>: Windows, Linux, OSX, iOS, Android
- Visualizador de documentos con formato PDF
- Navegador<sup>(\*)</sup>: Internet Explorer, Chrome, Firefox

[(\*)): Algunos cursos pueden requerir, hasta su actualización (en proceso), instalar el complemento para visualizar contenido "flash" o la instalación de un navegador que permita dicha visualización. Se recomienda instalarlo solamente en caso de necesitar acceder a ese curso concreto y proceder después a su desinstalación]

### ◆ Servicios que requieren certificado digital

- S.O.: Windows, Linux<sup>(\*)</sup>  
(\*)Requiere conocimientos técnicos del sistema
- Visualizador de documentos con formato PDF
- Navegador: Internet Explorer, Chrome, Firefox<sup>(\*\*)</sup>  
(\*\*)Puede requerir configurar los certificados de confianza
- Java SE

### ◆ Acceso a los servicios de intranet a través de VPN (con certificado digital)

- S.O.: Windows 7 o superior
- Navegador: Internet Explorer
- Java SE
- Cliente para la conexión VPN (actualmente "Pulse Secure")

[NOTA: Las recomendaciones de seguridad indican la conveniencia de tener actualizados los sistemas, programas y complementos utilizados]

## Compromisos de calidad

- ◆ Notificar las interrupciones programadas del servicio con al menos 24 horas de antelación, así como el tiempo estimado de duración de la misma.
- ◆ Resolución de las incidencias de disponibilidad en un plazo máximo de 24 horas
- ◆ Resolución de las incidencias formuladas en los procesos de selección y habilitación en el plazo máximo de 10 días hábiles, siempre que las mismas no estén contempladas en las bases de la convocatoria ni sean susceptibles de recursos administrativos
- ◆ Publicación de la programación anual de los cursos de teleformación antes de la finalización del mes de noviembre del año anterior.
- ◆ Respuesta a las consultas del alumnado de teleformación por parte el profesorado en funciones de tutoría en un plazo no superior a 48 horas.
- ◆ Corregir los errores detectados o comunicados en el desarrollo de los cursos de teleformación en el plazo máximo de una semana.
- ◆ Evaluación de la satisfacción de los alumnos participantes en actividades de teleformación. Obtener un índice de satisfacción superior al 70% del nivel máximo de valoración
- ◆ Contestar a las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 15 días hábiles

## Indicadores para la evaluación y el seguimiento

- ◆ Porcentaje de interrupciones notificadas con al menos 24 horas de antelación.
- ◆ Porcentaje de incidencias de disponibilidad resueltas en plazo máximo de 24 horas.
- ◆ Número de incidencias formuladas en los procesos de selección y habilitación. Cantidad y porcentaje resuelto en plazo máximo de 10 días hábiles.
- ◆ Fecha de publicación de la programación anual de los cursos de teleformación
- ◆ Número de consultas realizadas por el alumnado de teleformación al servicio de tutoría. Cantidad y porcentaje respondido en el plazo máximo de 48 horas
- ◆ Número de errores detectados o comunicados en el desarrollo de los cursos de teleformación. Cantidad y porcentaje corregido en el plazo máximo de una semana.
- ◆ Índice de satisfacción de los alumnos participantes en actividades de teleformación.
- ◆ Porcentaje de quejas y sugerencias contestado en el plazo máximo de 15 días hábiles

## Formas de presentación de quejas y sugerencias

Se podrán formular quejas y sugerencias ante la unidad responsable de esta carta, de manera presencial, por correo postal a la dirección que consta al final de este documento, a través del apartado de "quejas y sugerencias" de la página Web de la DFP (<http://dfpweb.dgp.mir.es:8035/>), por correo electrónico a la dirección [quejasysugerencias.dfp@policia.es](mailto:quejasysugerencias.dfp@policia.es), y a través de la sede web del Ministerio del Interior (<https://sede.mir.gob.es>). En caso de presentar quejas se requiere la identificación de la persona firmante (firma electrónica si se utilizan medios digitales).

## Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos

Si se considera el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, la Jefatura de la DFP contestará por correo postal o por medios electrónicos, 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.

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