

SERVICIOS ELECTRÓNICOS DISPONIBLES

1. Mantenimiento y actualización de la página Web de la DFP. Se accede desde la Intranet corporativa y desde Internet y, a través de ella, a las páginas respectivas de los Centros de Formación y Promoción dependientes de la DFP. Informa sobre las funciones y servicios de la División y temas formativos de interés policial.
2. Facilitar la inscripción en los procesos selectivos de promoción interna y en los cursos de actualización y especialización.
3. Realización de acciones formativas a través de Internet e Intranet (*e-learning*).
4. Seguimiento y asistencia por los *teletutores* en el desarrollo de los cursos *e-learning*.
5. Gestión informatizada de las peticiones de actividades formativas formuladas por los delegados de formación de las distintas Unidades policiales.
6. Posibilidad de sugerir mejoras sobre la selección y la formación de la DFP, a través de los buzones existentes en su página Web.
7. Consulta, a través de la página Web de la DFP, del fondo documental disponible en sus bibliotecas.
8. Disponibilidad de herramientas colaborativas de formación (*"foros"*, *"wikis"* y *"blogs"*).

COMPROMISOS

1. Tener disponible el 100 % de los cursos *e-learning* durante los días de su desarrollo.
2. Actualizar los contenidos de los cursos *e-learning* como mínimo una semana antes de su inicio.
3. Publicar la programación anual de los cursos *e-learning* antes de la finalización del mes de noviembre del año anterior.
4. Prestar asistencia especializada y personalizada por los *teletutores* a sus alumnos en los cursos *e-learning*, con respuesta a las dudas planteadas, a través del correo electrónico y del foro de debate, en un plazo no superior a 48 horas.
5. Notificar a los alumnos seleccionados en los cursos *e-learning* la fecha de inicio del curso, a través de la mensajería Web (SMS), la semana anterior a su comienzo.
6. Corregir, en el plazo de una semana, los errores detectados y comunicados por los usuarios.

7. Realizar cuestionarios de evaluación a los alumnos sobre los cursos *e-learning* y alcanzar un grado de satisfacción de, al menos, 3,5 puntos en una escala de 1 a 5.
8. Publicar anualmente, en el mes de enero, en la página Web de la DFP, la valoración media de los resultados de evaluación alcanzados en los cursos *e-learning*.

INDICADORES

1. Porcentaje de días en los que los cursos *e-learning* han estado disponibles, según el compromiso marcado.
2. Número y porcentaje de cursos *e-learning* actualizados en la fecha comprometida.
3. Fecha de la publicación de la programación anual de los cursos *e-learning*.
4. Número de dudas planteadas y porcentaje de respuesta en el plazo establecido.
5. Número y porcentaje de notificaciones efectuadas a los alumnos, a través de la mensajería Web (SMS), en el plazo comprometido.
6. Número y porcentaje de errores detectados y comunicados por los usuarios, corregidos en el plazo fijado.
7. Grado de satisfacción alcanzado por los alumnos en las encuestas de evaluación de los cursos *e-learning*.
8. Fecha de publicación en la página Web de la DFP de la valoración de los resultados de evaluación alcanzados.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el Jefe de la División de Formación y Perfeccionamiento 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.

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

ESPECIFICACIONES DE USO

Son comunes para el acceso desde la Intranet corporativa policial y desde Internet.

A. Equipamiento informático:

1. Ordenador con entorno **"Microsoft"**.
2. **Sistemas operativos:**
 - "Windows XP".
 - "Windows Vista".
 - "Windows 7".
3. **Navegador:** "Internet Explorer", versión 7.0 o superior.
4. **Programa de ofimática:** "Microsoft Office 2000" o superior.
5. **Módulos adicionales de servicio ("plug-ins"):**
 - Máquina virtual "Java", versión 1.6 o superior.
 - "Adobe reader", versión 9.0 o superior.
 - "Adobe flash player", versión 8.0 o superior.
 - "Adobe shockwave player", versión 10.0 o superior.
 - "Windows media player", versión 9.0 o superior.

B. Autenticación: mediante "Identificador de Usuario" y "Contraseña" (cuando sea necesario).

UNIDAD RESPONSABLE

División de Formación y Perfeccionamiento.
Avenida Pío XII, número 50. 28016-Madrid

Teléfonos:

Secretaría general.....913227636
(Analista de gestión) 913227637
913227638
Fax:.....913227619

e-mail: cartaelectronica.dfp@policia.es



administración
electrónica

NIPO: 126-10-080-7

<http://www.060.es>
<http://dfpweb.dgp.mir.es:8035/>

Vigencia de la Carta: 2010-2013

División de Formación y Perfeccionamiento



Carta de Servicios Electrónicos 2010



administración
electrónica



CALIDAD
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA