

Con esta Carta la División de Personal asume el compromiso de la mejora continua de los servicios que presta. Nuestra gratitud a todo el personal de la DP, que colabora para alcanza esta meta.

Las quejas y sugerencias recibidas nos ayudan para avanzar en este camino de la excelencia.

*El Jefe de la División de Personal*

## DIRECCIONES Y PLANOS

### ★★★★ DIVISIÓN DE PERSONAL

**Avd<sup>a</sup>. Pío XII, nº 50 (2<sup>a</sup> planta). 28016 - MADRID**

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

**Autobuses:** líneas EMT 16 y 150 (Pío XII); 14 (Duque de Pastrana) y 70 y 107 (C/ Mateo Inurria) y (C/Caídos de la División Azul).

**RENFE:** estación de Chamartín.

**Teléfonos:**

Jefe División: ..... 91.322.78.53

Secretaría General: 91.322.78.54

**Fax:** ..... 91.322.78.55

**e-mail:** [jdiv.per@policia.es](mailto:jdiv.per@policia.es)

### ★ SECRETARÍA GENERAL

**Avd<sup>a</sup>. Pío XII, nº 50. 28016 - MADRID**

Secretario General: 91.322.78.57.

Secretaría: ..... 91.322.78.58

**Fax:** ..... 91.322.78.55

**e-mail:** [dp.cat@policia.es](mailto:dp.cat@policia.es)

### ★ UNIDAD DE GESTIÓN DE PERSONAL

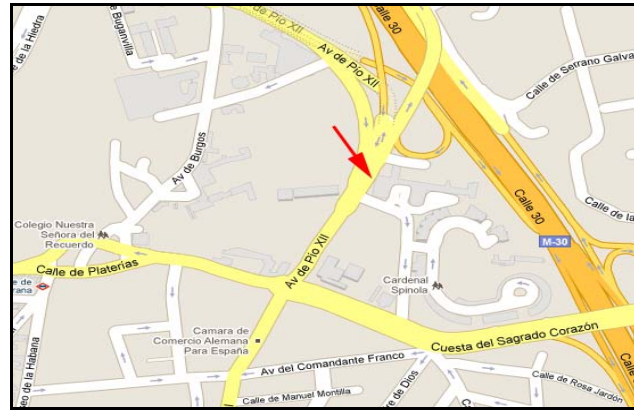
**Avd<sup>a</sup>. Pío XII, nº 50. 28016 - MADRID**

Jefe Unidad: ... 91.322.78.23

Secretaría: ..... 91.322.78.25

**Fax:** ..... 91.322.78.55

**e-mail:** [dp.cat@policia.es](mailto:dp.cat@policia.es)



### ★ UNIDAD DE RÉGIMEN DISCIPLINARIO

**Paseo de las Delicias, nº 76. 28045 - MADRID**

**Metro:** línea 3 (Delicias),

**Autobuses:** líneas EMT 19 y 45 (Legazpi), 14 y 27 (Atocha)

**Teléfonos:** Jefe Unidad: 91.322.32.17

Secretaría: 91.322.32.16

**Fax:** ..... 91.322.32.15

**e-mail:** [of.dp.regdisciplinario@oficial.dgp.mir.es](mailto:of.dp.regdisciplinario@oficial.dgp.mir.es)

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

**Jefe de la División de Personal**

**Avd<sup>a</sup>. Pío XII, nº 50. 28016 - MADRID.**

**Teléfonos:** Jefe DP: 91.322.78.53

Secretaría: 91.322.78.54

**Fax:** ..... 91.322.78.55

**e-mail:** [jdiv.per@policia.es](mailto:jdiv.per@policia.es)



# Carta de Servicios de la División de Personal

2013-2016



## PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

La División de Personal presta, entre otros, los siguientes servicios:

- **JURÍDICOS:** asesorar, coordinar, resolver y elaborar informes; cumplimentar pruebas sobre reclamaciones, recursos administrativos y contencioso-administrativos, y ejecutar sentencias en materia de régimen estatutario y económico.
- **GESTIÓN DEL EXPEDIENTE PERSONAL:** gestionar los expedientes personales; expedir certificados y títulos administrativos; baremar méritos; nombrar funcionarios de carrera, publicar y mantener actualizado su escalafonamiento; expedir la documentación de las armas de fuego, los carnés profesionales y la placa-emblema.
- **GESTIÓN DEL CATÁLOGO:** confeccionar las Resoluciones de convocatorias de concursos y resolverlas, así como realizar los nombramientos en puestos de trabajo del Catálogo del CNP.
- **RETRIBUCIONES:** gestionar los gastos retributivos de todo el personal que presta sus servicios en la DGP y tramitar las reclamaciones de contenido económico.
- **ATENCIÓN SANITARIA:** analizar y controlar los diversos programas encaminados a la prevención de enfermedades y a la salud de los funcionarios.
- **RÉGIMEN DISCIPLINARIO:** instruir los procedimientos por faltas muy graves y graves y ejecutar las penas de suspensión de empleo o cargo público.
- **RELACIONES INSTITUCIONALES:** dar respuesta a las interpelaciones parlamentarias y a las cuestiones planteadas por el Defensor del Pueblo y otras Administraciones.
- **OFICINA DEL POLICÍA:** atender telefónicamente las cuestiones de carácter informativo planteadas por los funcionarios policiales.
- **ANÁLISIS Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN:** generar información para la toma de decisiones y gestionar las acciones formativas, las herramientas tecnológicas de la DP y el control de calidad.
- **BANDA DE MÚSICA:** prestar los servicios de música demandados por órganos policiales o del Estado que necesiten de su intervención en actos oficiales o sociales.

## COMPROMISOS DE CALIDAD (En los plazos en días, éstos se entienden hábiles).

- Dar respuesta a las consultas telefónicas realizadas por los funcionarios a la Oficina del Policía en el momento, o en el plazo de 24 horas desde su formulación cuando requieran informes de otros órganos o consulta de expediente.
- Resolver las cuestiones jurídicas de cualquier índole planteadas por los interesados reduciendo en un tercio el plazo legalmente previsto.
- Reducir las provisiones temporales de puestos de trabajo, aumentando la oferta de concursos, en un 25% anual.
- Convocar puestos de trabajo y no plantillas, en los concursos generales que se oferten.
- Resolver las reclamaciones sobre baremo de concursos generales de méritos en un plazo de tres días.
- Confeccionar las licencias de armas, guías de pertenencia, canjes de guías, autorizaciones para transferir, enajenar, inutilizar o destruir armas solicitadas por los funcionarios, en un plazo de tres días.
- Tramitar las propuestas de felicitaciones públicas, desde que llegan a la División de Personal hasta su anotación en los expedientes personales de los funcionarios, en un plazo inferior a 40 días.
- Tramitar los expedientes de reconocimiento de servicios previos a efecto de trienios en un plazo inferior a un mes.
- Disminuir en un tercio los plazos para la realización de los informes médicos de causa-efecto solicitados por los instructores de expedientes en casos de accidente, jubilación o fallecimiento en acto de servicio.
- Confeccionar y difundir mensualmente a la totalidad de las plantillas policiales informaciones sobre análisis de situación y evolución de los recursos humanos del CNP.
- Publicar en el primer trimestre del año el cronograma de acciones formativas de la DP.
- Elaborar monográficos de análisis de situación atendiendo a las demandas, en un plazo de cinco días desde la recepción de su petición.
- Actualizar los contenidos en la página Web de la DP en un plazo máximo de 3 días e incrementar en un 10% su número de visitas.
- Contestar a las quejas y sugerencias en el plazo de dieciocho días.

## INDICADORES

- Porcentaje de respuestas telefónicas facilitadas por la Oficina del Policía en el mismo momento de la consulta o, en su caso, dentro de las 24 horas desde su formulación.
- Porcentaje de cuestiones jurídicas resueltas reduciendo en un tercio el plazo legal previsto.
- Porcentaje comparativo con el año anterior sobre las provisiones temporales de puestos de trabajo, reducidas en el porcentaje comprometido.

- Número de concursos generales convocados en los que el 100% de las plazas ofertadas son puestos de trabajo y no plantillas
- Número y porcentaje de reclamaciones sobre baremo en concursos generales de méritos resueltas en un plazo no superior a tres días.
- Número y porcentaje de licencias de armas, guías de pertenencia, canjes de guías, autorizaciones para transferir, enajenar, inutilizar o destruir armas solicitadas por los funcionarios y confeccionadas en un plazo no superior a tres días..
- Número y porcentaje de propuestas de felicitaciones públicas tramitadas, desde su entrada en la División de Personal hasta su anotación en los expedientes personales de los funcionarios, en un plazo no superior a 40 días.
- Porcentaje de expedientes de reconocimiento de servicios previos tramitados en el plazo fijado.
- Porcentaje de informes médicos de causa-efecto elaborados a solicitud de los instructores de expedientes en casos de accidente, jubilación o fallecimiento en acto de servicio, en el plazo determinado.
- Porcentaje de las plantillas del CNP a las que se difunden los análisis de situación y de evolución de los recursos humanos policiales.
- Publicar el cronograma de acciones formativas en el plazo establecido.
- Dar respuesta a la petición de monográficos de análisis de situación en el plazo indicado.
- Número y porcentaje de contenidos incluidos en la página Web de la DP actualizados en el plazo comprometido y porcentaje de visitas a aquella incrementado conforme a lo establecido.
- Número de quejas y sugerencias presentadas y porcentaje de las respondidas en el plazo de dieciocho días.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

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

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios de los servicios que presta la DP podrán formular sus quejas y sugerencias ante la unidad responsable de éstas, de manera presencial; en los buzones; por correo; o a través del buzón electrónico de quejas y sugerencias existente en la página Web de la DP: <http://webpol0.dgp.mir.es/> (enlace con la División de Personal).