



CARTA DE SERVICIOS DE LA DIVISIÓN DE PERSONAL

2017-2020



Í N D I C E:

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....	4
1.1. Datos identificativos y fines de la División de Personal.....	4
1.2. Relación de los servicios que presta la División de Personal.....	7
1.3. Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios.....	13
1.4. Formas de colaboración y participación de ciudadanos y usuarios.....	14
1.5. Formas de presentación de quejas y sugerencias.....	14
1.6. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.....	15
2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES.....	15
2.1. Niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad).....	15
2.2. Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.....	16
3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.....	16
3.1. Medidas que aseguren la igualdad de género.....	16
3.2. Medidas que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de prestación.....	17
3.3. Sistemas normalizados de gestión de calidad, medioambiental y de seguridad y salud.....	17
4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN.....	18
5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	19
5.1. Direcciones telefónicas postales y electrónicas.....	19
5.2. Identificación y dirección de la unidad responsable de la carta.....	19
5.3. Medios de acceso y transporte.....	20
5.4. Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.....	22
5.5. Año de publicación y período de vigencia.....	22
6. ANEXO.....	23

1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.

1.1 Datos identificativos y fines de la División de Personal.

1.1.1 Datos identificativos.

El artículo 3 del Real Decreto 770/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior (BOE núm. 180, de 29 de julio de 2017) la estructura y funciones de la Dirección General de la Policía y en su apartado 5.a) atribuye a la División de Personal dependiente de la Jefatura Central de Recursos Humanos y Formación, realizar las funciones de administración y gestión de personal.

Asimismo el apartado Decimocuarto de la Orden INT/985/2005¹, de 7 de abril por la que se delegan determinadas atribuciones y se aprueban las delegaciones efectuadas por otras autoridades (BOE núm. 90, de 15 de abril. Corrección de errores en BOE núm. 121, de 21 de mayo), establece que los Subdirectores Generales y titulares de otros órganos dependientes de la Dirección General de la Policía ejercerán por delegación de las autoridades que se expresan, las siguientes atribuciones:

1. Del Ministro Titular del Departamento y del Secretario de Estado de Seguridad: El Jefe de la División de Personal respecto de los miembros del Cuerpo Nacional de Policía destinados en ese centro directivo las siguientes:

- 1) Acordar los cambios de situaciones administrativas.
- 2) Conceder el reingreso al servicio activo a los funcionarios en situación de servicios especiales y de excedencia.
- 3) Conceder la jubilación voluntaria.
- 4) Declarar las jubilaciones por incapacidad permanente para el servicio y la jubilación forzosa.
- 5) Reconocer la adquisición y cambio de grados personales.
- 6) Reconocer los trienios y los servicios previos.
- 7) Dar posesión y cese a los funcionarios.
- 8) Autorizar la residencia de los funcionarios en localidad distinta al término municipal donde presten sus servicios.

2. Del Subsecretario del Interior: a los Comisarios Generales y los Jefes de División respecto del personal dependiente orgánica y funcionalmente las comisiones de servicio sin límite temporal.

También del mismo órgano directivo al Jefe de la División de Personal respecto del personal funcionario destinado en el centro directivo, no perteneciente al Cuerpo Nacional de Policía, las siguientes atribuciones:

- a. Reconocer la adquisición y cambio de grados personales.
- b. Autorizar la asistencia a cursos de selección, formación y perfeccionamiento.
- c. Autorizar la residencia de los funcionarios en lugar distinto del término municipal donde presten sus servicios.

¹ Orden modificada por las siguientes: Orden INT/2089/2005, de 17 de junio; Orden INT/252/2008, de 4 de febrero; Orden INT/849/2009, de 31 de marzo; Orden INT/3162/2009, de 25 de noviembre; Orden INT/50/2010, de 12 de enero; Orden INT/1127/2010, de 19 de abril; Orden INT/1797/2010, de 2 de julio; Orden INT/2267/2011, de 7 de julio; Orden INT/175/2016, de 11 de febrero y la Orden INT/174/2017, de 1 de marzo.

- d. En relación con los funcionarios no pertenecientes al Cuerpo Nacional de Policía destinados en los servicios centrales de dicho Centro Directivo²:
- a. Declarar la jubilación forzosa por incapacidad permanente para el servicio.
 - b. Conceder la situación de excedencia para el cuidado de familiares y las excedencias voluntarias.
 - c. Dar posesión y cese en los puestos de trabajo.
 - d. Conceder permisos y licencias.
 - e. El reconocimiento de trienios.
 - f. En relación con el personal sujeto a Derecho Laboral, el ejercicio de todas aquellas competencias de gestión ordinaria que no impliquen relaciones con otros Departamentos Ministeriales, con excepción de la resolución de las reclamaciones previas a la vía judicial laboral³.

3. Del Director General de la Policía⁴: El Jefe de la División de Personal ejercerá por delegación del Director General de la Policía, respecto del personal del Cuerpo Nacional de Policía destinado en el Centro Directivo, las siguientes facultades:

- 1) La resolución de los expedientes instruidos por las solicitudes que formulen los miembros del Cuerpo Nacional de Policía por daños sufridos en actos de servicio.
- 2) La resolución de los expedientes instruidos para la determinación de lesiones producidas en acto de servicio o como consecuencia del mismo.
- 3) La cancelación de anotaciones en el expediente personal de los funcionarios como consecuencia de la imposición de sanciones por la comisión de faltas graves y leves.
- 4) La resolución de expedientes sobre las reclamaciones económico-administrativas en materia de puestos de trabajo.
- 5) Los ceses en puestos de trabajo del personal de las Unidades de Intervención Policial, como consecuencia de la finalización de los períodos de desempeño de estos puestos o la no superación de las pruebas de revalidación para la prórroga en los mismos.
- 6) La resolución de los siguientes asuntos relacionados con la situación de segunda actividad de los miembros del Cuerpo Nacional de Policía recogidos en la Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, en su capítulo IV⁵, segunda actividad, artículo 67 prescribe que los funcionarios de la Policía Nacional podrán pasar a la situación de segunda actividad por las siguientes causas:
 - a. Por insuficiencia de las aptitudes psicofísicas para el desempeño de la función policial.
 - b. Por petición propia, una vez cumplidas las edades que se establecen en el artículo 69.c)
 - c. Por petición propia, tras haber cumplido veinticinco años efectivos en las situaciones de servicio activo, servicios especiales o excedencia forzosa en la Policía Nacional, o cuerpos asimilados o integrados, en los términos establecidos en el artículo 69.

² Nueva numeración dada por la Orden INT/50/2010, de 12 de enero.

³ Nueva numeración dada por la Orden INT/50/2010, de 12 de enero.

⁴ Por Orden INT/985/2005, de 7 de abril, por la que se delegan determinadas atribuciones y se aprueban las delegaciones efectuadas por otras autoridades, apartado Decimocuarto (BOE núm. 90, de 15/04/2005), última actualización publicada el 02/03/2017.

⁵ Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio (BOE núm. 180, de 29 de julio de 2015, páginas 64427 a 64478 (52 págs.) Capítulo IV: Segunda actividad, artículos 66 al 76.

Asimismo los procedimientos de revisión instruidos para determinar la procedencia del reingreso al servicio activo desde la situación de segunda actividad y el pase a otras situaciones desde segunda actividad.

- 7) Las facultades que el Reglamento de Armas le atribuye en relación con las armas y su documentación, tanto de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía como de personas ajenas a dicho Cuerpo destinadas en la Dirección General de la Policía, excepto la revocación de las licencias de armas o autorizaciones especiales, previamente concedidas; también ejercerá la facultad de acordar la retirada cautelar de las armas por motivos psíquicos al personal mencionado anteriormente.

1.1.2 Fines.

- a. Ser una institución que, con sometimiento pleno a la Constitución y al resto del Ordenamiento jurídico, contribuye a subrayar los principios constitucionales y legales acerca de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- b. Realizar la gestión de los recursos humanos y materiales con transparencia aplicando criterios de eficacia y eficiencia en sus actuaciones.
- c. Profesionalizar la gestión mediante la formación de especialistas en dicha actividad.
- d. Concienciar a todos los funcionarios de la División de Personal sobre la necesidad de evaluación y seguimiento de las actividades realizadas.
- e. Intercambiar experiencias en materia de gestión de recursos humanos y materiales con otras instituciones públicas o privadas en busca de la excelencia en la gestión de unos y otros.
- f. Impulsar la constante modernización de las nuevas tecnologías para agilizar y optimizar todos los servicios que presta.

1.1.3 Valores.

- a. Escucha las demandas de los ciudadanos, puesto que la Administración Pública está a su servicio. Todos los funcionarios de la División de Personal han de tener presente, por tanto, que gestionan intereses ajenos, que administran fondos de la ciudadanía y que su actividad debe ser transparente y susceptible de rendir cuentas.
- b. Humanización de las estructuras administrativas de la División de Personal para que ésta pueda llevar a cabo sus funciones con el máximo respeto hacia la dignidad de las personas.
- c. Neutralidad e imparcialidad, respetando los principios de buena fe y de confianza legítima.
- d. Motivación a las personas para que se sientan integradas en la organización y estimuladas para la prestación del servicio encomendado.
- e. Creación y mantenimiento de un buen clima laboral para la realización de la función pública docente asignada, incentivando el trabajo en equipo.

1.2 Relación de los servicios que presta la División de Personal.

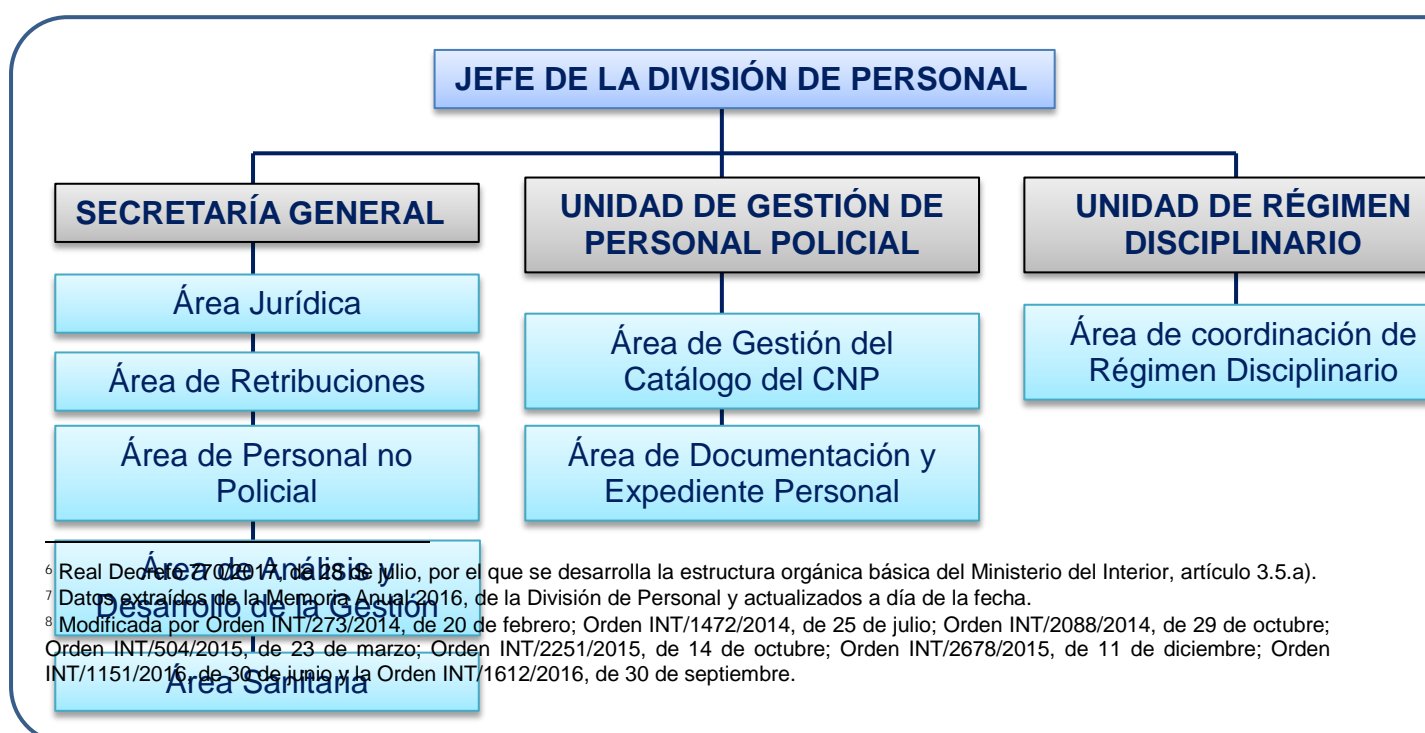
A la División de Personal le corresponde la administración de los recursos humanos de la Dirección General de la Policía⁶, que implica la gestión administrativa del colectivo policial desde el inicio de la carrera profesional hasta su finalización, de un total de 80.676 personas a fecha de 30 de septiembre de 2017⁷.

La complejidad de la gestión a realizar viene determinada por:

- El volumen de personas que integra el colectivo policial.
- La asimetría organizativa que supone su distribución en todo el territorio nacional, valorando realidades personales muy diferenciadas.
- La coexistencia de tres regímenes estatutarios diferenciados como son, el de los funcionarios de la Policía Nacional, el de los funcionarios de la Administración General del Estado y el Personal Laboral.

A día 30 de septiembre de 2017, el dimensionado de personal, estaba integrado por 70.915 Policías Nacionales, de los cuales 63.489 se encontraban en la situación administrativa de servicio activo, 46 en la situación administrativa de segunda actividad con destino, 7.380 en la situación de segunda actividad, 4.139 como alumnos y 1.146 se encontraban en otras situaciones administrativas. Por otro lado, debemos añadir que prestan servicio en el Cuerpo Nacional de Policía un total de 3.785 funcionarios de los Cuerpos Generales de la Administración General del Estado y 691 personas como Personal Laboral.

Por desarrollo de la normativa citada de organización del Ministerio del Interior la Orden INT/28/2013⁸, de 18 de enero, por la que se desarrolla la estructura orgánica y funciones de los Servicios Centrales y Periféricos de la Dirección General de la Policía, en su artículo 13 establece que la División de Personal estará integrada por las siguientes unidades de gestión que a su vez se estructuran en Áreas y Servicios que a continuación se detallan con expresión de los servicios que presta cada una:
Organigrama de la División de Personal.



Secretaría General.

En su función de apoyo y asistencia a la División, gestiona los asuntos relativos al régimen de personal y medios adscritos a la misma, prestando asistencia técnica, jurídica y administrativa a los diferentes órganos que la integran, coordinando la actuación de los mismos, así como del ejercicio de las funciones propias del Tribunal Médico. Se responsabiliza además de las bases de datos propias de la División. Además realiza las siguientes funciones específicas:

- a. Dar respuesta a las interpelaciones parlamentarias y a cuantas planteen el defensor del Pueblo y otras Administraciones.
- b. Administrar los recursos personales y materiales de la División de Personal.
- c. Controlar los registros de entrada y salida de documentos.
- d. Recibir y tramitar las solicitudes y autorizaciones de permisos y libraciones sindicales.
- e. Actualizar el Registro de Asociaciones Sindicales del Cuerpo Nacional de Policía y los expedientes de las liberaciones a tiempo total o parcial de los representantes sindicales.
- f. Prestar los servicios de música demandados por órgano policiales o del Estado que necesiten de su intervención en actos oficiales o sociales.

Su titular, como segundo jefe de la División, sustituye al responsable de ésta en los casos de vacante, ausencia o enfermedad. Dependerán de la Secretaría General:

a) **Área de Retribuciones:** Gestiona las retribuciones correspondientes al personal de la Dirección General de la Policía. Además realiza las siguientes funciones específicas:

- Gestionar los gastos retributivos de todo el personal que presta sus servicios en la Dirección General de la Policía.
- Tramitar las nóminas a la Intervención Delegada de Hacienda, una vez verificada la documentación justificativa de las modificaciones de éstas remitidas por las habilitaciones provinciales.
- Atender las reclamaciones estimatorias y ejecutar las sentencias con repercusión económica.
- Generar ficheros informativos de comunicación a la Seguridad Social, a MUFACE y a la Agencia Tributaria (AEAT).

b) **Área de Asuntos Jurídicos:** Encargada de la respuesta y tramitación de las reclamaciones y de los recursos administrativos y judiciales. Además realiza las siguientes funciones específicas:

- Asesorar, coordinar, resolver, elaborar informes, cumplimentar pruebas sobre reclamaciones, recursos administrativos, recursos contencioso-administrativos y ejecutar sentencias en materia de régimen estatutario y económico.
- Coordinar, dirigir y resolver expedientes de resarcimiento, lesiones, jubilaciones y fallecimientos acaecidos en acto de servicio, y elaborarlos respecto a los funcionarios que dependen de la División de Personal.
- Tramitar, confeccionar expedientes y realizar informes de responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas.

- Participar en la elaboración de los anteproyectos normativos que se confeccionen o en los que intervenga la División de Personal.
- Tramitar expedientes de rehabilitación de funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía que han perdido dicha condición por sentencia judicial, así como elaborar la correspondiente propuesta de resolución.
- Realizar informes sobre los recursos administrativos, que son trasladados a la Jefatura Central de Recursos Humanos y Formación para la elaboración de la resolución definitiva, que en su proceso final será firmada por el Director General de la Policía.
- Tramitar los expedientes de pagos indebidos.

c) **Área de Personal no Policial:** Asume las funciones relacionadas con la gestión y organización de los recursos humanos no policiales. Asimismo realiza las siguientes funciones específicas:

- Supervisar, gestionar y controlar todo lo relativo al personal no policial que presta sus servicios en la Dirección General de la Policía.
- Gestionar las comisiones de servicio y los nombramientos provisionales, así como el control y seguimiento permanente de la relación de Puestos de Trabajo del personal funcionario que presta sus servicios en la Dirección General de la Policía.
- Tramitar, en su caso, los contratos de colaboración con el Servicio Público de Empleo Estatal para el refuerzo de personal laboral cuando surja la necesidad.

d) **Área de Análisis y Desarrollo de la Gestión:** ejercerá las funciones de prospección y de análisis necesarios para la gestión de los recursos humanos en la Dirección General de la Policía, así como el estudio e implantación de procedimientos para la mejora de dicha gestión. Igualmente realiza las siguientes funciones específicas:

- Generar información para la toma de decisiones.
- Apoyar tecnológicamente a los demás servicios para la puesta en práctica de proyectos experimentales, su desarrollo e implementación.
- Administrar las herramientas electrónicas para la información, especialmente el sistema de gestión policial (SIGESPOL).
- Programar acciones formativas de actualización y especialización para el personal adscrito a los órganos de gestión.
- Actualizar los contenidos de la Web de la División de Personal.
- Gestionar el control de la calidad en la División de Personal.

e) **Área Sanitaria:** se responsabiliza de la planificación y el seguimiento de la asistencia sanitaria y el control del absentismo, así como del ejercicio de las funciones propias del Tribunal Médico. Además realiza las siguientes funciones específicas:

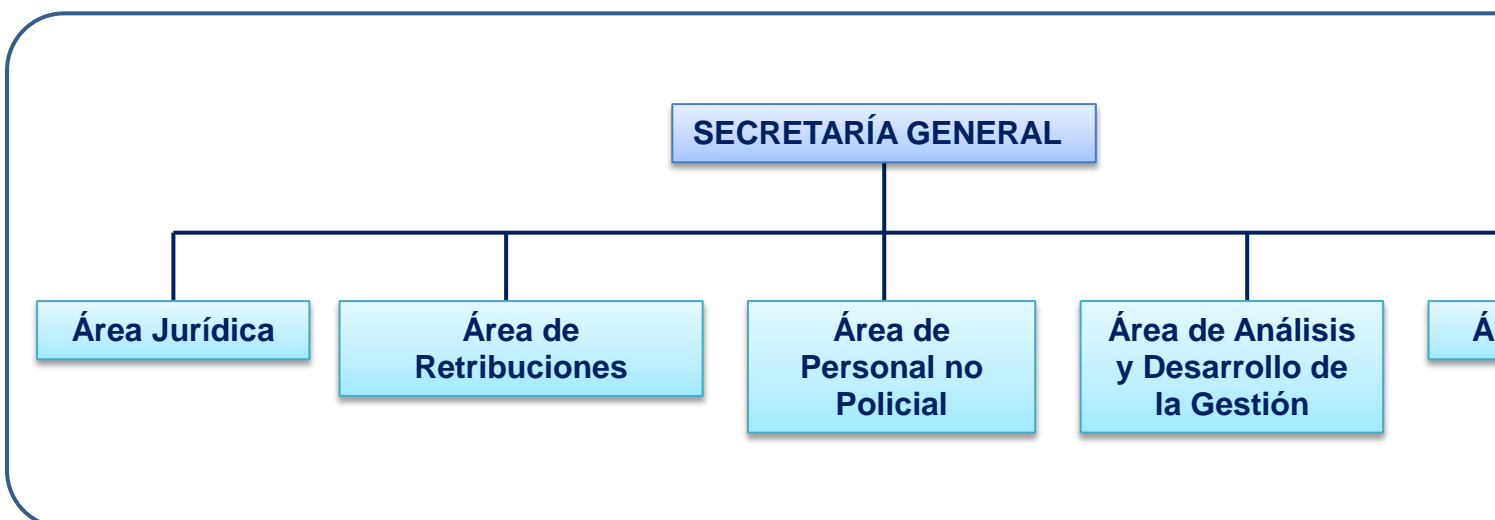
- Analizar y controlar los diversos programas encaminados a la prevención de enfermedades y cuidado de la salud de los funcionarios.
- Elaborar y supervisar los informes clínicos laborales y realizar las propuestas de cambio de situación administrativa a través del Tribunal Médico.
- Realizar los informes de causalidad solicitados por los instructores respecto al reconocimiento de lesiones, jubilaciones y fallecimientos en acto de servicio.

- Prestar apoyo sanitario en los dispositivos operativos que lo requieren.
- Coordinar los servicios sanitarios centrales y regionales para el estudio y diagnóstico de problemáticas socio-sanitarias de los funcionarios de la Policía Nacional.
- Controlar el absentismo y la evolución de las bajas médicas.
- Inspeccionar las condiciones higiénico-sanitarias de las cafeterías de los centros de trabajo de la Dirección General de la Policía.
- Realizar las funciones de gestión integral de los animales integrados en unidades policiales, tales como los guías caninos y las unidades de caballería.
- Formar y asesorar al personal auxiliar veterinario.
- Coordinar y evaluar las actuaciones veterinarias en las distintas unidades.

Respecto a las funciones que realiza el Tribunal Médico, se significa la siguiente:

- Valorar la capacidad para el servicio de los funcionarios de la Policía Nacional al objeto de proponer su pase a segunda actividad por insuficiencia de aptitudes o jubilación por incapacidad permanente.

Organigrama de la Secretaría General:



Unidad de Gestión de Personal Policial.

Asume las funciones de administración de los recursos humanos policiales y la gestión del catálogo de puestos de trabajo, así como la tramitación y expedición de documentos sobre los datos obrantes en los expedientes de personal. De esta Unidad dependerán:

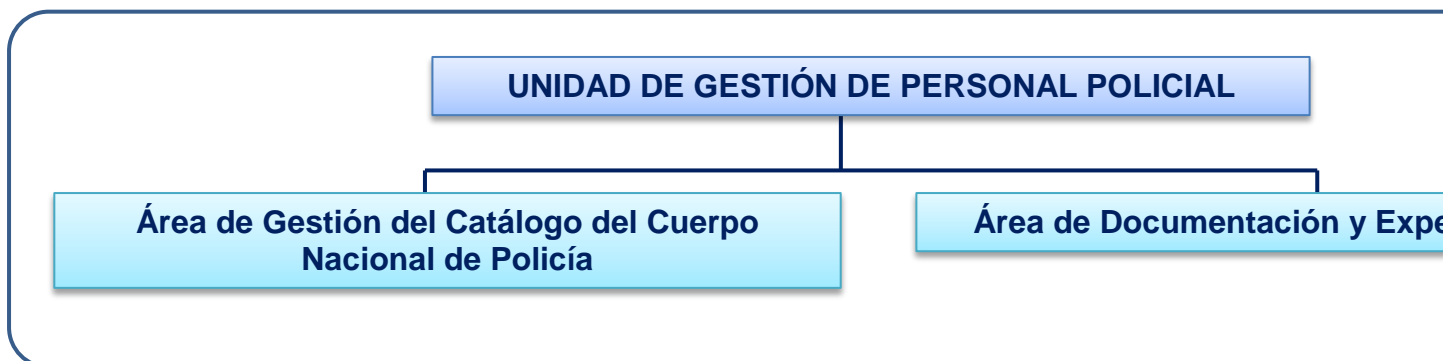
- a) **Área de Gestión del Catálogo del Cuerpo Nacional de Policía:** Se responsabiliza de las funciones de ejecución del Catálogo de Puestos de Trabajo del Cuerpo Nacional de Policía, y la organización de los destinos y puestos de trabajo de dicho personal. Además realiza las siguientes funciones específicas:
 - Confeccionar las resoluciones de convocatorias de concursos y resolverlas.

- Realizar los nombramientos con carácter provisional en puestos de trabajo del Catálogo del Cuerpo Nacional de Policía.
- Reconocer el grado personal.
- Resolver todas las reclamaciones que se hubiesen producido como consecuencia de las actuaciones relacionadas en los puntos anteriores.
- Realizar los expedientes de propuestas de modificación del Catálogo de Puestos de Trabajo (CPT).

b) **Área de Documentación y Expediente Personal:** Encargada de las funciones de gestión, verificación y control de los incidentes que afectan al expediente del personal policial, así como la gestión de las situaciones del mismo. Además realiza las siguientes funciones específicas:

- Administrar los expedientes personales.
- Baremar los méritos de los participantes en los concursos generales y en los procesos de promoción interna.
- Documentar los nombramientos de los funcionarios de carrera, publicar y mantener actualizado su escalafonamiento.
- Expedir la documentación de las armas de fuego oficiales y particulares, realizar las entrevistas periódicas u gestionar su retirada por causas médicas.
- Expedir la placa-emblema, los carnés profesionales, las tarjetas de transportes en RENFE y otros tipos de acreditaciones, así como certificados profesionales y títulos administrativos.
- Gestionar el ingreso en la Orden del Mérito Policial, las felicitaciones públicas, la concesión de distintivos de permanencia, las condecoraciones a la Dedicación al Servicio Policial y los Diplomas de reconocimiento de jubilación.
- Cumplimentar las citaciones de comparecencia de funcionarios ante las autoridades judiciales y remitirles las sentencias que les afecten.
- Tramitar todo lo referente a situaciones administrativas, permisos y licencias, así como expedir certificados de tiempo de servicio, reconocimiento de trienios y servicios previos a los funcionarios de la Policía Nacional.
- Realizar la tramitación de jubilaciones y pase a segunda actividad de los funcionarios policiales.

Organigrama de la Unidad de Gestión de Personal Policial:



Unidad de Régimen Disciplinario.

Asume las funciones de administrar y gestionar el régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, así como las competencias que se le atribuyen respecto de los demás empleados públicos adscritos a la Dirección General de la Policía. De esta Unidad dependerá el Área de Coordinación de Régimen Disciplinario, encargada de la coordinación, seguimiento y control de la instrucción de los expedientes disciplinarios.

Además realiza las siguientes funciones específicas:

- Instruir los procedimientos por faltas muy graves y graves de todos los Policías Nacionales, a través de Instructores y Secretarios habilitados de la propia Unidad.
- Elaborar informes disciplinarios y remitir al Consejo de Policía todos aquellos que finalicen con propuesta de sanción muy grave, así como los expedientes y procedimientos seguidos a representantes de organizaciones sindicales por falta grave o leve.
- Unificar criterios para la aplicación del régimen disciplinario en todas las plantillas, coordinar sus actividades y controlar el registro de las incidencias disciplinarias.
- Declarar la pérdida de la condición de funcionario público como consecuencia de penas de inhabilitación impuestas en causa penal.
- Ejecutar las penas de suspensión de empleo o cargo público y las sentencias de juzgados y tribunales de lo contencioso-administrativo dictadas en recursos interpuestos contra resoluciones sancionadoras disciplinarias.
- Informar las peticiones de rehabilitación de la condición de funcionario y los expedientes de responsabilidad patrimonial dimanantes de actuaciones disciplinarias.

Organigrama de la Unidad de Régimen Disciplinario:



1.3 Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios.

1.3.1 Derechos Generales.

En sus relaciones con la División de Personal, los usuarios tienen los siguientes derechos⁹:

1. A identificar a las autoridades y al personal al servicio de la División de Personal bajo cuya responsabilidad se tramiten los procedimientos.
2. A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.
3. A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, así como el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en los citados procedimientos.
4. A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.
5. A actuar asistidos de asesor cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses.
6. A comunicarse con la División de Personal a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Dirección General de la Policía¹⁰.
7. A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con la División de Personal.
8. Al acceso a la información pública, archivos y registros de la División de Personal, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
9. A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
10. A exigir las responsabilidades de la División de Personal, cuando así corresponda legalmente.
11. A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
12. A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de la División de Personal.

⁹ Según recoge el Capítulo I, del Título II, sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas en su artículo 13 y 53 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

¹⁰ Orden INT/3516/2009, de 29 de diciembre, por la que se crea un registro electrónico, en la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil (ámbito Cuerpo Nacional de Policía).

13. A presentar, en la forma establecida, cualquier queja o sugerencia respecto al funcionamiento de los servicios dispensados.
14. Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

1.4 Formas de colaboración y Participación de los usuarios.

Los usuarios de la División de Personas podrán colaborar y participar en la prestación de los servicios mediante:

- a) La expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la calidad de los servicios que presta la División de Personal.
- b) La formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta de servicios.
- c) Los escritos de comunicación electrónica o vía postal o formulados de forma presencial, por fax o requerimientos realizados por teléfono.
- d) Cualquier otra forma prevista en el Ordenamiento jurídico vigente.

1.5 Formas de presentación de quejas y sugerencias.

Los usuarios de los servicios que presta la División de Personal podrán formular sus quejas y sugerencias, de manera presencial, por correo electrónico o a través de medios telemáticos ante la Sección de calidad, adscrita al Área de Análisis y Desarrollo de la Gestión dependiente de la Secretaría General de la División de Personal.

La División de Personal establece tres formas diferentes para que los usuarios puedan formalizar una queja o sugerencia:

- a) Personalmente, dirigiéndose a la Sección de calidad (segunda planta, despacho 221 o correo electrónico "calidad.dp@policia.es") o bien a través del coordinador del Equipo de Mejora de su respectiva unidad y mediante la presentación de un escrito por el interesado que será registrado en la sección de Asuntos Generales.
- b) A través Buzón electrónico mediante el correo electrónico de la dirección quejasysugerencias.dp@policia.es, al cual se puede acceder a través de enlace web con la División de Personal. Las quejas presentadas por correo electrónico o internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado, sin embargo las sugerencias pueden ser anónimas.
- c) Mediante formulario o escrito depositado en los buzones físicos existentes en todas las dependencias de la División de Personal, pudiendo tener carácter anónimo o no.

La sección de calidad ofrecerá una respuesta a sus quejas o sugerencias, informando a los usuarios de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas en un plazo de 18 días hábiles.

Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. Los usuarios recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.

Igualmente y a través del mismo medio telemático, se pondrá a disposición de los usuarios del buzón de quejas y sugerencias una encuesta sobre la calidad en la prestación del servicio utilizado.

1.6 Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

En relación a los servicios prestados por la División de Personal se recoge la normativa actualizada sobre su regulación en el ANEXO adjunto.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES.

2.1 Niveles de calidad que se ofrecen (compromisos de calidad).

A continuación se detalla una declaración de compromisos de calidad del servicio que presta la División de Personal, donde se pretende aportar un valor añadido al servicio realizado como meta para la mejora de esta organización policial.

1. Convocar más de cincuenta concursos al año para la provisión de puestos de trabajo en las distintas escalas y categorías de la Policía Nacional.
2. Atender las reclamaciones sobre el baremo de los concursos generales de méritos en un plazo de cinco días.
3. 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 cinco días.
4. 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.
5. Publicar en el primer trimestre del año el cronograma de acciones formativas de la División de Personal.
6. Contestar a las quejas y sugerencias en el plazo de dieciocho días.
7. Confeccionar los carnés profesionales y la tarjeta de RENFE del personal de la Dirección General de la Policía, por nuevo ingreso, deterioro o cambio de situación en el plazo de cinco días desde la recepción de la petición.
8. Publicar en la página web de forma mensual, las cifras totales del personal integrante de la Policía Nacional, clasificado por categorías, situación de activo y segunda actividad, hombres y mujeres, así como del personal no policial.
9. Tramitar las solicitudes de exención del servicio de los representantes de las organizaciones sindicales para el ejercicio de la acción sindical remitidas por las organizaciones sindicales con un plazo de siete días de antelación.
10. Gestionar las cancelaciones de las sanciones disciplinarias por faltas leves y graves en el plazo de 3 días y las muy graves y las impuestas a funcionarios en segunda actividad sin destino en plazo de 20 días.

2.2 Indicadores para la evaluación de la calidad y el seguimiento de los compromisos.

Los siguientes indicadores se establecen para el seguimiento y evaluación de la calidad, por ello están directamente relacionados con los compromisos asumidos para la comprobación del grado de cumplimiento.

1. Número de concursos convocados al año para la provisión de puestos de trabajo en las distintas escalas y categorías de la Policía Nacional.
2. Porcentaje de reclamaciones sobre el baremo en concursos generales de méritos, resueltas en un plazo no superior a cinco días.
3. 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 cinco días.
4. 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 el plazo fijado.
5. Publicar el cronograma de acciones formativas en el plazo establecido.
6. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de dieciocho días.
7. Porcentaje de carnés profesionales y tarjetas de RENFE confeccionados y entregados en el plazo previsto.
8. Número de publicaciones en la página web de las cifras totales del personal integrante de la Policía Nacional, clasificado por categorías, situación de activo y segunda actividad, hombres y mujeres, así como del personal no policial en el plazo establecido.
9. Porcentaje de solicitudes de exención del servicio de los representantes de las organizaciones sindicales para el ejercicio de la acción sindical tramitadas en el plazo establecido.
10. Porcentaje de cancelaciones gestionadas en los periodos de tiempo indicados.

3. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.

3.1 Medidas que aseguren la igualdad de género.

Para asegurar la igualdad de género¹¹, la División de Personal analiza y corrige las actuaciones y conductas que impidan o dificulten el respeto al principio de igualdad entre mujeres y hombres, especialmente, en el sistema de acceso, formación, ascensos, destinos y situaciones administrativas, mediante la utilización de un lenguaje claro, comprensible y no sexista en sus comunicaciones.

En el mismo sentido la División de Personal aplicará las normas referidas al personal a su servicio en materia de igualdad, prevención de la violencia de género y conciliación de la vida personal, familiar y profesional, adaptándose, en su caso, a las peculiaridades de las funciones que tienen encomendadas, en los términos establecidos por su normativa específica.

¹¹ Según lo dispuesto en el Título V “El principio de igualdad en el empleo público”, Capítulo V “Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado” de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

3.2 Medidas que facilitan el acceso al servicio y que mejoran las condiciones de su prestación.

En la División de Personal existen otros aspectos facilitadores de la atención al público, que van más allá de la aplicación de las reglas con base jurídica sobre los Derechos de las personas en sus relaciones con las Administraciones Públicas. Se encuentra implantado entre las personas que desarrollan su labor profesional en la División de Personal un compromiso ético de actuación personal que se ve reflejado en la adopción del lema de la División “**Mejoramos entre todos**” en aplicación del plan de calidad aprobado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL) concediendo el sello AEVAL de excelencia Nivel 200-299 puntos según el Modelo EFQM en el año 2014¹².

Para mejorar las condiciones en la prestación del servicio, las personas que trabajan en esta División de Personal se guiarán por las siguientes reglas de actuación con los usuarios:

- a) Se identificarán adecuadamente hacia los usuarios.
- b) Velarán para que su relación con los usuarios se desarrolle con arreglo a los principios de colaboración, confianza y trato personalizado.
- c) Escucharán y atenderán adecuadamente a los usuarios.
- d) Utilizarán un lenguaje adecuado y comprensible.
- e) Tratarán de resolver la cuestión planteada por el usuario en el menor tiempo posible.
- f) Preguntarán a los usuarios si han obtenido del servicio prestado lo que deseaban del mismo.
- g) Despedirán con amabilidad, respeto y cortesía a los usuarios una vez finalizado la prestación del servicio requerido.

3.3 Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medioambiental y de seguridad y salud.

3.3.1 Gestión de calidad.

La División de Personal cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad de los servicios que presta, acreditada mediante la Certificación del nivel de excelencia según el Modelo EFQM (nivel 200-299 puntos) de la AEVAL. Y mediante las siguientes acciones:

- a) Creación de una Sección de calidad dentro del organigrama funcional de la División de Personal con la función de elevar los niveles de calidad en todos los procedimientos y servicios realizados.
- b) Realización de cuestionarios de evaluación sobre satisfacción de los servicios prestados.
- c) Acciones formativas dirigidas al personal encargado de la prestación de los servicios.

¹² Certificación del nivel de excelencia conforme al Modelo EFQM con nivel 200-299 puntos del sello AEVAL de excelencia con fecha 17 de febrero de 2014 y renovación del mismo sello con fecha 28 de marzo de 2017 de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL).

- d) Informe de gestión, para obtener información que permita conocer el nivel de calidad existente en la prestación de los servicios.
- e) Visitas de inspección ordinarias realizadas por el Jefe de División o la persona en quien delegue, para el control de la calidad de los servicios. Dichas visitas tendrán carácter reparador cuando se detecte un irregular funcionamiento de los servicios o de los procedimientos de gestión.
- f) Procesos de autoevaluación, para que se contrasten los niveles de calidad en la prestación de los servicios, así como su grado de mejora continua.

3.3.2 Gestión medioambiental y seguridad y salud laboral.

En materia de gestión medioambiental y para garantizar la seguridad y salud, las unidades, Áreas y secciones de trabajo de la División de Personal responden satisfactoriamente a criterios de calidad espacial, material y ambiental, adecuándose a los requerimientos exigidos por la normativa vigente en materia de seguridad y salud laboral, con dependencias amplias y cómodas, señalización y acceso adecuados y progresiva supresión de las barreras arquitectónicas. Los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo¹³.

Asimismo, adopta las siguientes medidas:

- a) Separación selectiva de residuos.
- b) Control de las actividades susceptibles de producir un impacto negativo en las instalaciones y equipamientos o en la comunidad.
- c) Reducción de los gastos de energía; el ahorro en el consumo de agua mediante campañas informativo-concienciadoras; la disminución del volumen de residuos peligrosos y la optimización de los recursos.
- d) Establecimiento de planes generales de evacuación y realización periódica de simulacros para comprobar los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
- e) Revisión y mantenimiento periódicos de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, para garantizar su operatividad.

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN¹⁴.

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de servicios, el Jefe de la División de Personal contestará por escrito al usuario, sobre 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 Sección de calidad incardinada en el Área de Análisis y Desarrollo de la Gestión dependiente de la Secretaría General de esta División de Personal.

¹³ Recogido en el Capítulo II "Prevención de riesgos y vigilancia de la salud" del 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 en desarrollo de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

¹⁴ Las medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos declarados, acordes con el contenido y régimen jurídico de prestación del servicio, con independencia de lo establecido en el Título Preliminar, capítulo IV "De la responsabilidad patrimonial de las Administraciones Públicas" en los artículos 23 a 35 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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

5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

5.1 Direcciones electrónicas, postales y teléfonos.

I. División de Personal.

- Dirección: Avenida Pío XII, 50, 28016 Madrid.
- Teléfonos: Jefe de la División de Personal: 91.322.78.53
Secretaría: 91.322.78.54
Fax: 91.322.78.55
- Correo electrónico: ["jdiv.per@policia.es"](mailto:jdiv.per@policia.es)
- Web: https://www.policia.es/org_central/org_central_divpersonal.html.

II. Secretaría General.

- Dirección: Avenida Pío XII, 50, 28016 Madrid.
- Teléfonos: Secretario General: 91.322.78.57
Secretaría: 91.322.78.58
Fax: 91.322.78.55
- Correo electrónico: ["dp.cat@policia.es"](mailto:dp.cat@policia.es)

III. Unidad de Gestión de Personal Policial.

- Dirección: Avenida Pío XII, 50, 28016 Madrid.
- Teléfonos: Jefe de la Unidad: 91.322.78.23
Fax: 91.322.78.46
- Correo electrónico: ["dp.cat@policia.es"](mailto:dp.cat@policia.es)

IV. Unidad de Régimen Disciplinario.

- Dirección: Paseo de las Delicias, 76, 28045 Madrid.
- Teléfonos: Jefe de la Unidad: 91.322.38.17
Secretaría: 91.322.38.16
Fax: 91.322.38.15
- Correo electrónico: ["uregimendisciplinario1@policia.es"](mailto:uregimendisciplinario1@policia.es)

5.2 Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta de servicios.

La Jefatura de la División de Personal asume la coordinación y la responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta Carta.

Jefe de la División de Personal.

- Dirección: Avenida Pío XII, 50, 28016 Madrid.
- Teléfonos: Jefe de la División de Personal: 91.322.78.53
Secretaría: 91.322.78.54
Fax: 91.322.78.55

- Correo electrónico: "jdiv.per@policia.es".
- Web: https://www.policia.es/org_central/org_central_divpersonal.html.

Sección de calidad.

- Dirección: Avenida Pío XII, 50, 28016 Madrid.
- Teléfono: Jefe de sección: 91.322.79.70
Fax: 91.322.78.55
- Correo electrónico: "calidad.dp@policia.es"

5.3 Medios de acceso y transporte.

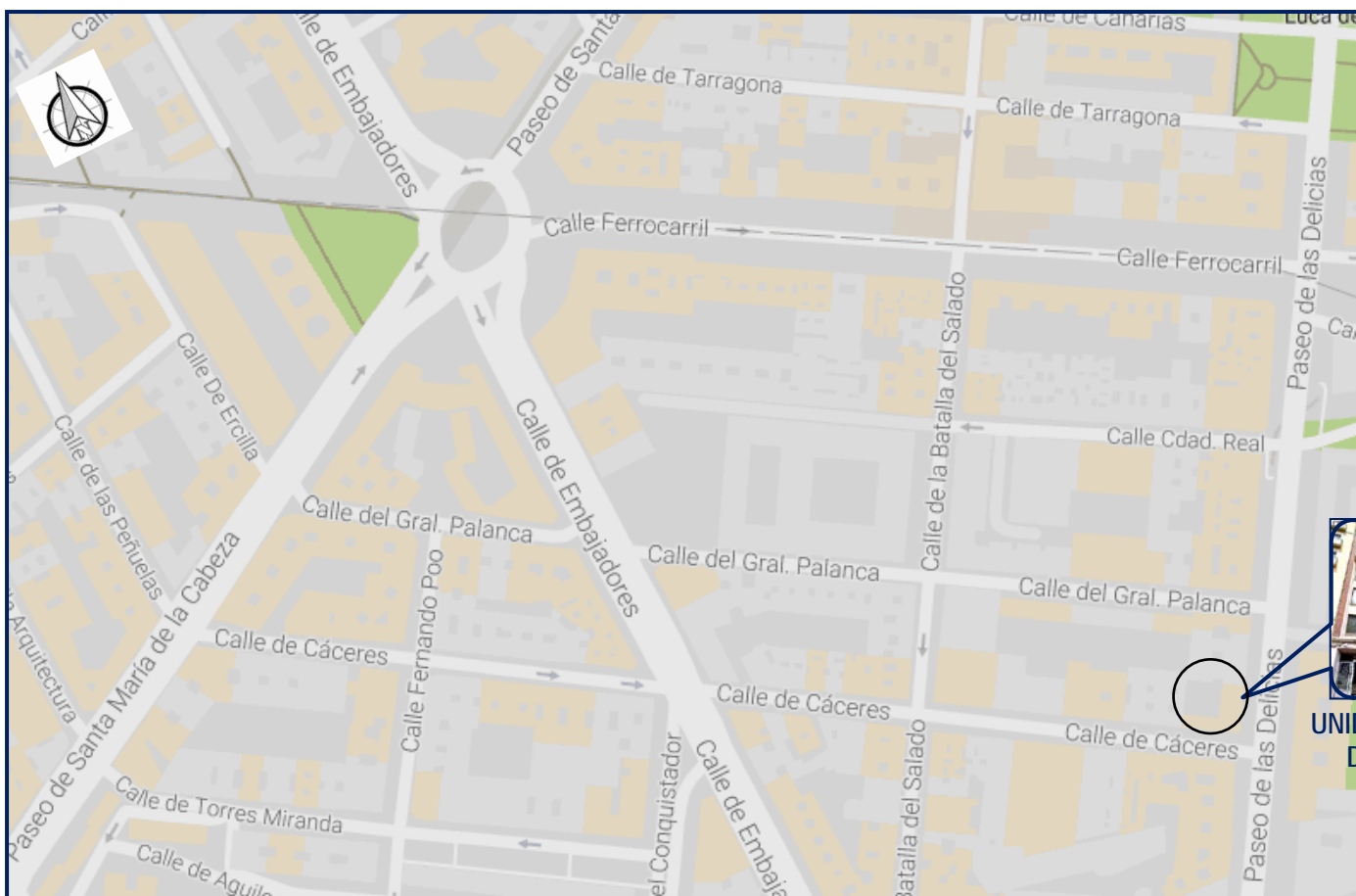
A las instalaciones de la División de Personal se puede acceder a través de los siguientes medios públicos de transporte:

- Metro de Madrid a través de la Línea 9: estaciones de Pío XII y de Duque de Pastrana; Línea 10: estación de Chamartín y Línea 1: Pinar de Chamartín.
- Autobús de la Empresa Municipal de Transportes (E.M.T.) a través de las líneas: 16, 29, 150 y N1 con parada en la Avda. Pío XII con la Calle Comandante Franco. Líneas 14 y 129 con parada en la Plaza Duque de Pastrana. Líneas 70 y 107 con parada en la calle caídos de la División Azul
- Cercanías RENFE: estación de Chamartín con Líneas: C-1, C-3, C-4, C-7, C-8 y C-10.

Plano de situación:



Plano de situación:



5.4 Otros datos de interés sobre la organización y sus servicios.

La Dirección General de la Policía cuenta con unidades de gestión de personal distribuidas en la Organización Territorial de la Dirección General de la Policía y adscrita a las diferentes Jefaturas Superiores de Policía, Comisarías Provinciales, Locales, Zonales y de Distrito de la Policía Nacional. Esta distribución territorial permite acercar la gestión de los servicios a los usuarios, en la medida en que desde estas unidades de personal se facilita información y se realiza la gestión de las competencias de la División de Personal.

Por otra parte en el esfuerzo permanente de análisis, desarrollo y modernización de la gestión, destacan las siguientes acciones realizadas por la División de Personal:

- a) Los sistemas, aplicaciones y programas informáticos, dependientes exclusivamente de los medios propios, están en permanente funcionamiento y, en caso de incidente grave, se procede a su recuperación en el tiempo mínimo imprescindible, asegurándose el restablecimiento de la aplicación en el plazo máximo de 24 horas, con carácter general.
- b) Mantiene e incrementa el uso de los medios electrónicos para facilitar la gestión.
- c) Publica, de forma inmediata, las noticias de mayor interés en la Intranet corporativa.
- d) Difunde las noticias y el material informativo relacionado con las campañas de prevención contra enfermedades, especialmente las infectocontagiosas.
- e) Expide y remite a los interesados los diplomas y certificados correspondientes a las materias relacionadas con el régimen estatutario en el plazo de un mes desde la recepción de la documentación pertinente.
- f) Tramita los documentos internos sobre materias cuya competencia se ejerza sin necesidad de ulteriores trámites o consultas, con carácter general, en un plazo máximo de 48 horas e inmediatamente en caso de urgencia.
- g) Fomenta la simplificación administrativa mediante la tramitación de oficio de los documentos pertinentes.
- h) La publicación anual de un informe que recoja las actuaciones realizadas, el cumplimiento de objetivos y los compromisos y retos para el nuevo ejercicio.

5.5 Año de publicación y período de vigencia.

Año de publicación de la carta de servicios: 2017.

Período de vigencia: 2017-2020.

Normativa de carácter general.

a. Leyes.

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (texto consolidado tras la reforma efectuada por la Ley Orgánica 4/2011, de 11 de marzo, complementaria de la Ley de Economía sostenible)
- Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional.
- Ley Orgánica 4/2015, de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 30/1984, de 2 de agosto, de medidas para la reforma de la Función Pública.
- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del Personal al servicio de las Administraciones Públicas.

b. Real Decreto Legislativo.

- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

c. Reales Decretos.

- Real Decreto 770/2017, de 28 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.
- Real Decreto 424/2016, de 11 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 415/2016, de 3 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales.
- Real Decreto 1069/2015, de 27 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento de los procesos selectivos y de formación en el Cuerpo Nacional de Policía, aprobado por Real Decreto 614/1995, de 21 de abril.
- Real decreto 927/2015, de 16 de octubre, por el que se concede el uso de la bandera de España a la Policía Nacional.
- Real Decreto 873/2014, de 10 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.
- Real Decreto 169/2009, de 13 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de provisión de puestos de trabajo de la Dirección General de la Policía, aprobado por el Real Decreto 997/1989, de 28 de julio, en materia de promoción interna
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

- 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.
- Real Decreto 1089/2000, de 9 de junio, por el que se modifica el artículo 8 del Real Decreto 221/1991, de 22 de febrero, por el que se regula la organización de Unidades del Cuerpo Nacional de Policía adscritas a las Comunidades Autónomas y se establecen las peculiaridades del régimen estatutario de su personal.
- Reglamento de los procesos selectivos y de formación en el Cuerpo Nacional de Policía, aprobado por Real Decreto 614/1995, de 21 de abril.
- Real Decreto 1668/89, de 29 de diciembre, por el que se crean las Unidades de Intervención Policial y establece las especialidades de su régimen estatutario
- Real Decreto 1484/1987, de 4 de diciembre, Naturaleza, Régimen jurídico, Dependencia, Escalas, Categorías, relaciones de Personal y administración del mismo, Uniforme, Distintivos y Armamento.
- Real Decreto 598/1985, de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los Entes, Organismos y Empresas dependientes.
- Decreto 315/1964, de 7 de febrero, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley de Funcionarios Civiles del Estado.

d. Órdenes Ministeriales.

- Orden INT/28/2013, de 18 de enero, por la que se desarrolla la estructura orgánica y funciones de los Servicios Centrales y Periféricos de la Dirección General de la Policía. (Texto consolidado a 8 de octubre de 2016).
- Orden INT/985/2005, de 7 de abril, por la que se delegan determinadas atribuciones y se aprueban las delegaciones efectuadas por otras autoridades. (modificada por Orden INT/175/2016, de 11 de febrero).
- Corrección de errores de la Orden INT/2400/2007, de 31 de julio, por la que se modifica la Orden de 15 de febrero de 1990, por la que se desarrolla el Real Decreto 1668/1989, de 29 de diciembre, por el que se crean las Unidades de Intervención Policial y se establece su régimen estatutario.
- Orden INT/2400/2007, de 1 de julio, por la que se modifica la Orden de 15 de febrero de 1990, por la que se desarrolla el Real Decreto 1668/1989, de 29 de diciembre, por el que se crean las Unidades de Intervención Policial y se establece su régimen estatutario.
- Orden INT/1251/2004, de 7 de mayo, por la que se crea el Comité Ejecutivo para el Mando Unificado de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Orden de 15 de febrero de 1990, del Ministerio del Interior, por la que se desarrolla el Real Decreto 1668/1989, de 29 de diciembre, por el que se crean las Unidades de Intervención Policial y se establecen las especialidades de su Régimen Estatutario.

e. Resoluciones.

- Resolución de la Dirección General de la Policía de 13 de enero de 2015, por la que se establece la conmemoración del aniversario de la creación de la Policía Nacional.
- Resolución de 5 de febrero de 2015 de la Dirección General de la Policía, por la que se establecen las funciones de información, apoyo y asesoramiento de la Oficina del Policía.

- Resolución de la Dirección General de la Policía de fecha 2 de julio de 2014, por la que se determina la estructura y funcionamiento a nivel central y periférico de participación ciudadana en el Cuerpo Nacional de Policía.
- Resolución de la Comisión Ejecutiva de la Comisión Interministerial de Retribuciones (CECIR), de 19 de diciembre de 2007, por la que se aprueba el catálogo del Cuerpo Nacional de Policía.
- 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.
- 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.

Normativa de carácter específico aplicada a cada Unidad, Área, Servicio y Sección.

1. Secretaría General.

1.1 Área Jurídica.

a. Leyes.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 1/2000, de 7 de enero, Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción contencioso-Administrativa.

b. Reales Decretos y Reales Decretos-Ley

- Real Decreto-ley 14/2011, de 16 de septiembre, de medidas complementarias en materia de políticas de empleo y de regulación del régimen de actividad de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Real Decreto 555/2011, de 20 de abril, por el que se establece el régimen electoral del Consejo de Policía.
- Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Real Decreto 2669/1998, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el procedimiento a seguir en materia de rehabilitación de los funcionarios públicos en el ámbito de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1764/1994, de 5 de agosto, de adecuación de las normas reguladoras de los procedimientos de gestión de personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

c. Órdenes Ministeriales.

- Orden INT/202/2016, de 17 de febrero, por la que se modifica la Orden INT/430/2014, de 10 de marzo, por la que se regula la uniformidad en el Cuerpo Nacional de Policía.

- Orden INT/2956/2015, de 28 de diciembre, por la que se modifica la Orden INT/1202/2011, de 4 de mayo, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal del Ministerio del Interior.
- Orden INT/2605/2012, de 4 de diciembre, por la que se regula la composición y funciones de la Comisión Ministerial de Administración Electrónica del Ministerio del Interior
- Orden INT/649/2010, de 12 de marzo, por la que se crean varias sedes electrónicas en el Ministerio del Interior.

d. Resoluciones.

- Resolución de la Dirección General de la Policía sobre ejercicio de acciones penales por la Abogacía del Estado en nombre y representación de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía
- Resolución de 16 de septiembre de 2009 de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, sobre adecuación, en materia de lenguaje no sexista en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía, a las previsiones de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres".

1.2 Servicio de Retribuciones.

a. Leyes.

- Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.
- Real Decreto-ley 20/2011, de 30 de diciembre, de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público.
- Real Decreto-Ley 8/2004, de 5 de noviembre, sobre indemnizaciones a los participantes en operaciones internacionales de paz y seguridad.
- Real Decreto-Ley 12/1995, de 28 de diciembre, sobre Medidas urgentes en materia Presupuestaria, Tributaria y Financiera. (Título II)

b. Reales Decretos.

- Real Decreto 1087/2015, de 4 de diciembre, sobre procedimiento, condiciones y alcance del reconocimiento de las prestaciones de incapacidad permanente y muerte y supervivencia para el personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado derivado de su inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 741/2013, de 27 de septiembre, por el que se regulan las retribuciones de los funcionarios en prácticas del Cuerpo Nacional de Policía.
- Real Decreto 806/2011, de 10 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 950/2005, de 29 de julio, de retribuciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado
- Real Decreto 950/2005, de 29 de julio, de retribuciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Real Decreto 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- Real Decreto 6/1995, de 13 de enero, por el que se regula el régimen de retribuciones de los funcionarios destinados en el extranjero.
- Real Decreto 1691/1995, de 20 de octubre, por el que se adecuan las cuantías de las pensiones anejas a las medallas y cruces de la Orden del Mérito Policial y

del Cuerpo de la Guardia Civil a la realidad policial y a los actuales conceptos retributivos.

c. Órdenes Ministeriales.

- Orden INT/110/2017, de 7 de febrero, por la que se modifica la Orden INT/1390/2007, de 11 de mayo, por la que se determina la indemnización a percibir por el personal que participe o coopere en asistencia técnica policial, operaciones de mantenimiento de la paz y seguridad, humanitarias o de evacuación de personas en el extranjero.
- Orden INT/2122/2013, de 8 de noviembre, por la que se regula la indemnización por vestuario a los miembros del Cuerpo Nacional de Policía.
- Orden HAP/2802/2012, de 28 de diciembre, por la que se desarrolla para la Administración del Estado y los organismos y entidades de derecho público dependientes de la misma, lo previsto en la disposición adicional trigésima octava de la Ley 17/2012, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, en materia de ausencias por enfermedad o accidente que no den lugar a incapacidad temporal.
- Orden INT/1390/2007, de 11 de mayo, por la que se determina la indemnización a percibir por el personal que participe o coopere en asistencia técnica policial, operaciones de mantenimiento de la paz y seguridad, humanitarias o de evacuación de personas en el extranjero.

d. Resoluciones.

- Resolución de 5 de febrero de 2015 de la Dirección General de la Policía, por la que se establecen las funciones de información, apoyo y asesoramiento de la Oficina del Policía.
- Resolución de 17 de junio de 2013 de la Dirección General de la Policía, por la que se dictan instrucciones complementarias para el control de las inasistencias y ausencias parciales del puesto de trabajo
- Resolución de 25 de mayo de 2010, de la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, por la que se dictan instrucciones en relación con las nóminas de los funcionarios incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, en los términos de la Disposición Final Cuarta de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, y se actualizan con efectos de 1 de junio de 2010 las cuantías de las retribuciones del personal a que se refieren los correspondientes artículos de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para dicho ejercicio.

e. Instrucciones.

- Instrucción de 19 de mayo de 2001, de la Subdirección General de Gestión y Recursos Humanos sobre cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes administrativos.
- Instrucción de 9 de mayo de 1990, de la Dirección General de la Policía, sobre tramitación del reconocimiento del grado personal de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

1.3 Área de Personal no policial.

a. Leyes.

- Ley 3/2012, de 6 de julio, de medidas urgentes para la reforma del mercado laboral.
- Ley 36/2011, de 10 de octubre, reguladora de la jurisdicción social.
- Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.

b. Reales Decretos.

- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.
- Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social.

c. Órdenes Ministeriales.

- Orden PRE/1744/2010, de 30 de junio, por la que se regula el procedimiento de reconocimiento, control y seguimiento de las situaciones de incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

d. Resoluciones.

- Resolución de 3 de noviembre de 2009, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo único para el personal laboral de la Administración General del Estado.
- Resolución de 15 de febrero de 1996, de la Secretaría de Estado para la Administración Pública y de la Secretaría de Estado de Hacienda, por la que se dictan reglas aplicables a determinados procedimientos en materia de reingreso al servicio activo y de asignación de puestos de trabajo.

1.4 Servicio de Atención Sanitaria.

a. Reales Decretos.

- Real Decreto 1087/2015, de 4 de diciembre, sobre procedimiento, condiciones y alcance del reconocimiento de las prestaciones de incapacidad permanente y muerte y supervivencia para el personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado derivado de su inclusión en el Régimen General de la Seguridad Social.
- Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento General del Mutualismo Administrativo.

b. Resoluciones.

- Resolución de fecha 1 de abril de 2009, por la que se imparten instrucciones para la correcta tramitación de la documentación relativa a enfermedad o accidente, en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía.
- Resolución número 61 de 13 de julio de 1990, del Director General de la Policía, por la que se establece la normativa de reconocimientos médicos de los funcionarios de la Dirección General de la Policía.

2. Unidad de Gestión de Personal Policial.

a. Leyes.

- Ley 5/1964, de 29 de abril, sobre condecoraciones policiales.

b. Reales Decretos.

- Real Decreto-Ley 6/2017, de 31 de marzo, por el que se aprueba la oferta de empleo público en los ámbitos de personal docente no universitario y universitario, Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Cuerpos de Policía dependientes de las Comunidades Autónomas para 2017.
- Real Decreto 106/2016, de 18 de marzo, por el que se aprueba la oferta de empleo público de la Policía Nacional para el año 2016.
- Real Decreto 637/2010, de 14 de mayo, por el que se prevé la incorporación de los deportistas de alto nivel a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad 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 C.N.P.
- Real Decreto 365/1995, de 10 de Marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Situaciones Administrativas de los Funcionarios Civiles de la Administración General del Estado.
- Real Decreto 1764/1994, de 5 de agosto, de adecuación de las normas reguladoras de los procedimientos de gestión de personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Real Decreto 221/1991, de 22 de febrero, por el que se regula la organización de Unidades del Cuerpo Nacional de Policía adscritas a las Comunidades Autónomas y se establecen las peculiaridades del régimen estatutario de su personal.
- Real Decreto 1593/1988, de 16 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ingreso, Formación, Promoción y Perfeccionamiento de Funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

c. Órdenes Ministeriales.

- Orden de 10 de marzo de 1990 por la que se regulan los títulos administrativos de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, el Registro de Personal de la Dirección General de Policía y su coordinación con el Registro Central de Personal.

d. Circulares.

- Circular de la Dirección General de la Policía, de 3 de mayo de 2016, sobre vacaciones, permisos, licencias y otras medidas de conciliación de los funcionarios de la Policía Nacional.
- Circular de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, de 16 de septiembre de 2009, por la que se establece, en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía, la fórmula de juramento o promesa para la adquisición de la condición de funcionario de carrera y ascensos de categoría.
- Circular de la Dirección General de la Policía, de 18 de diciembre de 2015, por la que se desarrolla la jornada laboral de los funcionarios de la Policía Nacional.

- Acuerdo de la Dirección General de la Policía – Sindicatos Policiales, de 18 de diciembre de 2015, sobre jornada laboral y determinados aspectos retributivos ligados a ésta.

2.1 Área de Gestión del Catálogo.

a. Reales Decretos.

- Real Decreto 555/2011, de 20 de abril, por el que se establece el régimen electoral del Consejo de Policía.
- Real Decreto 169/2009, de 13 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de provisión de puestos de trabajo de la Dirección General de la Policía, aprobado por el Real Decreto 997/1989, de 28 de julio, en materia de promoción interna.
- 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 1089/2000, de 9 de junio, por el que se modifica el artículo 8 del Real Decreto 221/1991, de 22 de febrero, por el que se regula la organización de Unidades del Cuerpo Nacional de Policía adscritas a las Comunidades Autónomas y se establecen las peculiaridades del régimen estatutario de su personal.
- Real Decreto 997/1989, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Provisión de Puestos de Trabajo de la Dirección General de la Policía. Corrección de errores del Real Decreto 997/1989, de 28 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Provisión de Puestos de Trabajo de la Dirección General de la Policía.

b. Órdenes Ministeriales.

- Orden INT/1975/2012, de 5 de septiembre, por la que se modifica la Orden INT/1853/2011, de 30 de junio, por la que se designan representantes de la Administración en el Consejo de Policía y se publica la composición de dicho Consejo.
- Orden INT/3316/2005, de 21 de octubre, por la que se regula la concesión de subvenciones a las organizaciones sindicales del Cuerpo Nacional de Policía para el año 2005.
- Orden de 5 de octubre de 1989, por la que se establece el baremo de méritos para la provisión de puestos de trabajo por el procedimiento de concurso general de méritos en el Cuerpo Nacional de Policía.
- Orden de 22 de julio de 1987, por la que se aprueba, con carácter provisional, el Reglamento de Organización y Funcionamiento Interno del Consejo de Policía.

c. Resoluciones.

- Resolución de 26 de agosto de 2009 de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y la Comunidad de Madrid por el que se adscribe una Unidad del Cuerpo Nacional de Policía.
- Resolución de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, de 25 de abril de 2007, por la que se establecen las normas de funcionamiento y la

composición del Observatorio de la Mujer en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

- Resolución de la Dirección General de la Policía, de fecha 24 de octubre de 2003, por la que se dictan normas a tener en cuenta para la adaptación de los distintos servicios a la estructura establecida en la Orden del Ministerio del Interior de 10 de septiembre de 2001 y al Catalogo de Puestos de Trabajo aprobado por Resolución de la C.E.C.I.R. de fecha 25 de septiembre de 2002.
- Resolución de 7 de septiembre de 2005 de la Secretaría General Técnica, por la que se dispone la publicación del Acuerdo Administrativo entre el Ministerio del Interior y la Comunidad Autónoma de Aragón en desarrollo del artículo 38 de su Estatuto de Autonomía.
- Resolución de 5 de septiembre de 2005 de la Secretaría General Técnica, por la que se dispone la publicación del Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior y la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias en desarrollo del artículo 20 de su Estatuto de Autonomía.
- Orden de 31 de agosto de 1993 por la que se constituye una Unidad del C.N.P. y se adscribe a la Comunidad Autónoma de Andalucía.
- Orden de 16 de septiembre de 1992 por la que se constituye una Unidad del C.N.P. y se adscribe a la Comunidad Valenciana.
- Orden de 19 de junio de 1991 por la que se constituye una Unidad del C.N.P. y se adscribe a la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Real Decreto 221/1991, de 22 de febrero, por el que se regula la organización de Unidades del C.N.P. adscritas a las Comunidades Autónomas y se establecen las peculiaridades del régimen estatutario de su personal.

d. Instrucción.

- Instrucción de 9 de mayo de 1990, de la Dirección General de la Policía, sobre tramitación del reconocimiento del grado personal de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

2.2 Área de Documentación.

a. Normas comunitarias.

- Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.

b. Leyes.

- Ley Orgánica 4/2015, de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

c. Reales Decretos.

- Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del documento nacional de identidad y sus certificados de firma electrónica.
- Real Decreto 1586/2009, de 16 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica.

- Real Decreto 896/2003, de 11 de julio, por el que se regula la expedición del pasaporte ordinario y se determinan sus características.

d. Órdenes Ministeriales.

- Orden ECD/775/2015, de 29 de abril, por la que se establece la equivalencia de la formación conducente al nombramiento de Subinspector del Cuerpo Nacional de Policía al nivel académico universitario oficial de Grado, y se modifica la Orden EDU/3125/2011, de 11 de noviembre, por la que se establece la equivalencia de la formación conducente al nombramiento de Inspector del Cuerpo Nacional de Policía al nivel académico de Máster Universitario Oficial.
- Orden EDU/3125/2011, de 11 de noviembre, por la que se establece la equivalencia de la formación conducente al nombramiento de Inspector del Cuerpo Nacional de Policía al nivel académico de Máster Universitario Oficial.
- 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.
- Instrucción de 23 de febrero de 2016, de la Dirección General de la Policía, por la que se imparten normas sobre la forma en que debe realizarse la revista de armas del presente año.
- Circular de la Dirección General de la Policía, de 3 de mayo de 2016, sobre vacaciones, permisos, licencias y otras medidas de conciliación de los funcionarios de la Policía Nacional.

3. Unidad de régimen Disciplinario.

a. Leyes.

- Ley Orgánica 4/2010, de 20 de mayo, del Régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía.

b. Reales Decretos.

- Real Decreto 33/1986, de 10 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Disciplinario de los Funcionarios de la Administración del Estado.

c. Instrucciones.

- Instrucción de 19 de mayo de 2001, de la Subdirección General de Gestión y Recursos Humanos sobre cumplimiento de los plazos en la tramitación de los expedientes administrativos.
- Instrucción de la Dirección General de la Policía, por la que se establece el proceso a seguir para la suspensión de la caducidad en los expedientes y procedimientos disciplinarios seguidos a funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y que deben ser sometidos a informe del Consejo de la Policía.