

## REQUISITOS TÉCNICOS

Para el acceso a la página web de la División de Personal, es común el acceso a través de la Intranet Corporativa (webpol) o desde Internet y se precisa de lo siguiente:

- ✓ Acceso a internet / intranet.
- ✓ Autenticación y firma electrónica mediante certificado electrónico.
- ✓ Navegador: Internet Explorer 8 o superior.
- ✓ Máquina virtual java.
- ✓ Adobe Reader.

## UNIDAD RESPONSABLE

El Jefe de la División de Personal será el responsable de velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad declarados en esta Carta de Servicios y de los oportunos impulsos de mejora.

### División de Personal.

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"

Con esta Carta, la División de Personal asume el compromiso de la mejora continua en la calidad de los servicios que presta al personal de la Dirección General de la Policía. Nuestra gratitud a todo el personal de la División de Personal que se esfuerza en mejorar sus competencias profesionales y colabora para alcanzar altas cuotas de calidad. Las quejas y sugerencias recibidas nos ayudan para avanzar en el camino a la excelencia.

El Jefe de la División de Personal

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado recoge dentro de sus programas el referido a la publicación de las Cartas de Servicios Electrónicos operativos.

Estos documentos pretenden informar a los usuarios acerca de los servicios electrónicos que se encuentran a su disposición, indicando las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad asumidos en su prestación por los departamentos y organismos públicos, de modo que los usuarios de estos servicios puedan intervenir más activamente en la mejora de la Administración.

Dirección General de la Policía  
Jefatura Central de Recursos Humanos y  
Formación  
División de Personal



Portales de internet/intranet:

[https://www.policia.es/org\\_central/org\\_central\\_divpersonal](https://www.policia.es/org_central/org_central_divpersonal)

<http://webpol0.dgp.mir.es/Webpol>

<http://webpol0.dgp.mir.es:4385/dpersonal>



# Carta de Servicios Electrónicos de la División de Personal 2017-2020



DIRECCIÓN  
GENERAL DE  
LA POLICÍA



## SERVICIOS ELECTRÓNICOS DISPONIBLES

### Acceso libre (sin certificado digital).

Acceso a través de internet o intranet corporativa (Webpol) desde la página web de la División de Personal (<http://webpol0.dgp.mir.es:4385/dpersonal/>).

Información general sobre:

- ✓ Organigrama funcional de la División de Personal con Unidades, Áreas, Secciones, teléfonos y correos electrónicos.
- ✓ Publicación de noticias relativas a todo el personal de la Dirección General de la Policía.
- ✓ Acceso directo a la normativa aplicable a la gestión del personal de la Dirección General de la Policía.
- ✓ Formularios emitidos y editables para trámites de gestión de armas y distintivos, comisiones de servicio, concursos, jubilaciones, Muface, plan de pensiones, recompensas, registro personal, retribuciones y trienios entre otros.
- ✓ Información sobre convocatorias y resoluciones de los concursos (concurso general de méritos CGM y concurso específico de méritos CEM), comisiones de servicio, atribuciones temporales de funciones (ATF), redistribuciones de efectivos del personal de la Dirección General de la Policía.
- ✓ Información del personal no policial sobre difusión, adjudicación y alegaciones, convocatorias de comisiones de servicios y atribución temporal de funciones (ATF).
- ✓ Información de interés para la mujer policía.
- ✓ Acceso al buzón telemático de quejas y sugerencias de la División de Personal.
- ✓ Enlaces para consultar las órdenes generales y otras webs de interés (Funciona, Calculo de Pensiones, Muface, Mupol, Ministerio del Interior, BOE...).

### Acceso personalizado (con certificado digital).

Consulta del expediente personal de cada funcionario de la Policía Nacional (Portal de la Policía) de la siguiente información:

- ✓ Datos del expediente personal:
  - Categoría profesional, grupo y situación administrativa, nivel, plantilla, puesto de trabajo, destinos, número de registro profesional (NRP), entre otros.
  - Categoría actual, el número de escalafón vigente y categorías anteriores por ascensos con fecha de inicio.
  - Destinos, puestos de trabajo realizados con indicación de la forma de ocupación, fecha de inicio y cese.
  - Vacaciones, bajas, permisos y licencias realizadas durante toda la carrera profesional.
  - Recompensas y condecoraciones.
  - Situación administrativa actual y las relaciones con la Administración Pública, grado personal consolidado,

reducciones de jornada, funciones sindicales realizadas y domicilio legal.

- Formación, titulación académica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, cursos profesionales y otros cursos, actividades deportivas, actividades docentes y publicaciones realizadas.
  - Retribuciones: datos bancarios a efectos de ingresos de haberes o dietas, Plan de pensiones, trienios, descuentos. Permite incluir una segunda cuenta bancaria, impresión de la nómina mensual, obtener el certificado de haberes (I.R.P.F.), la solicitud del borrador del I.R.P.F., el cálculo de nómina en segunda actividad y el envío de documentos de habilitación a una cuenta de correo electrónico.
  - Calendario de vacaciones, inasistencias, días de libre disposición, permisos, etc de forma anual.
- ✓ Consulta, información e impresión de las citaciones judiciales, traslados forzosos, ayudas obtenidas por el programa de acción social con carácter anual, las armas particulares y los permisos de conducir.
  - ✓ Consulta, descarga e impresión de los distintos documentos del historial profesional, concesión de recompensas, acuerdos de comisiones de servicio y puestos de trabajo, reconocimiento de trienios, diplomas de cursos profesionales y otros cursos, etc.
  - ✓ Solicitud de reconocimiento médico y consulta e impresión del justificante de voto en las elecciones sindicales al Cuerpo Nacional de Policía y documentos de riesgos laborales.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Las incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad del Portal de Internet o de la Sede electrónica serán comunicadas con una antelación mínima de 24 horas.
2. Corregir los errores de contenidos detectados y comunicados por los usuarios en el plazo máximo de 3 días hábiles.
3. Contestar las quejas y sugerencias recibidas por vía electrónica en un plazo de 18 días hábiles.
4. Actualizar los contenidos de la página web y publicación de la información relativa a todo el personal de la Dirección General de la Policía en un plazo máximo de 3 días hábiles.

## INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

1. Porcentaje de incidencias por mantenimiento que impliquen la inoperatividad del Portal de Internet o de la Sede electrónica comunicadas con una antelación mínima de 24 horas.

2. Porcentaje de errores de contenidos detectados y comunicados por los usuarios y corregidos en el plazo máximo de 3 días hábiles.
3. Porcentaje de quejas y sugerencias recibidas por vía electrónica y contestadas en un plazo de 18 días hábiles.
4. Porcentaje de actualizaciones de los contenidos de la página web y publicación de la información en el tiempo previsto.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

El reconocimiento de las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, corresponderá al Jefe de la División de Personal, quién contestará al usuario, sobre las deficiencias o errores cometidos y comunicando a su vez las medidas adoptadas para su subsanación y corrección.

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

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN

Los usuarios de la División de Personal podrán participar y colaborar en la prestación de los servicios mediante la expresión de sus opiniones y experiencias a través de escritos de comunicación dirigidos a la División, a través de la presentación de quejas o sugerencias y cualquier forma contemplada en el ordenamiento jurídico.

## FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios que consideren incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta, podrán formular una reclamación dirigiéndola a la Unidad responsable de la Carta, de manera presencial mediante escrito; por correo postal dirigido a la División de Personal (Avenida Pío XII, 50 - 28016 Madrid), utilizando los buzones instalados en la División y el resto de las dependencias o a través del correo electrónico "[quejasysugerencias.dp@policia.es](mailto:quejasysugerencias.dp@policia.es)" disponible en la página web de la División de Personal a través de la Intranet corporativa (webpol).

Las quejas deberán ser presentadas con la identificación del firmante, sin embargo las sugerencias pueden ser anónimas. Los usuarios podrán, si así lo desean, ser auxiliados por los funcionarios responsables en la formulación de su queja o sugerencia. Las quejas y sugerencias presentadas por correo electrónico o a través de Internet deberán estar suscritas con la firma electrónica del interesado.