



DIRECCIÓN GENERAL DE LA
POLICÍA
SUBDIRECCIÓN GENERAL DE
LOGÍSTICA E INNOVACIÓN
DIVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN



CARTA DE SERVICIOS DE LA DIVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN

2020-2023



1. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

1.1 Datos identificativos y fines de la División de Documentación

1.1.1 Datos identificativos

La Real Cédula de 13 de enero de 1824, que estableció la Superintendencia General de la Policía del Reyno, y el *Reglamento* de Policía de Madrid y provincias del mismo año, sentaron las bases del trabajo policial y la documentación de personas en España.

El *Decreto de 2 de marzo de 1944* por el que se crea el Documento Nacional de Identidad señala el principio de la documentación personal en España y con él, se inicia un proceso que ha ido evolucionando, incorporando nuevos procedimientos de gestión e innovaciones tecnológicas.

A tenor de la *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* refleja en su texto preliminar como uno de los ámbitos de actuación a resaltar la documentación de ciudadanos españoles y extranjeros; y por otra parte, continuando en la línea iniciada por el *Real Decreto 1181/2008, de 11 de julio, por el que se modifica y desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior*, de separar la actividad administrativa de documentación de españoles, hasta entonces encuadrada estructuralmente en servicios operativos, y aprovechando la experiencia extraída y los recursos humanos y materiales invertidos al efecto, se crea una División de Documentación que se hará cargo también de documentar a los ciudadanos extranjeros.

Resalta además la importancia de *delimitar las competencias que en materia de extranjería se confieren en esta norma, correspondiendo a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras cuantas funciones se integran en el régimen policial de extranjería, a excepción de todos los procesos relacionados con la documentación de extranjeros que se atribuyen a la División de Documentación. Cuestión que tiene particular relevancia en determinados servicios periféricos, que tendrán una doble dependencia funcional, de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, en sus funciones propias, y de la División de Documentación, en aquellas funciones referidas a la documentación de ciudadanos españoles y extranjeros en los términos referidos.*

Actualmente, el Real Decreto 952/2018, de 27 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, cita en el Artículo 3, Apartado 5, Letra b), a la División de Documentación, dependiente de

la Subdirección General de Logística e Innovación, con las funciones de organizar y gestionar los servicios de documentación de españoles y extranjeros, de los archivos policiales y de la Sección del Archivo General en la Dirección General de la Policía.

En consecuencia, la Jefatura de la División de Documentación, asume la responsabilidad de desarrollar la Misión, Visión y los Valores del Centro, de acuerdo a lo establecido en la anterior normativa, siendo éstas las siguientes:

MISIÓN

Prestar un servicio eficaz y eficiente al ciudadano constituyendo estrategias que satisfagan sus necesidades y expectativas; ahondando en la agilidad y en la mejora continua del servicio para acreditar la identidad de españoles y extranjeros residentes en España, y preservando los archivos de la Dirección General de la Policía"

VISIÓN

La instauración y conservación de un sistema de gestión que permita a la Policía Nacional ser el garante de la identidad personal en España y el custodio de los archivos de la Dirección General de la Policía con las máximas garantías de reserva y protección de datos; convirtiéndose en un verdadero referente internacional reconocido no sólo por su calidad en la prestación de servicios, sino también por su celeridad y facilidad de acceso.

VALORES

La doctrina policial está basada en los **valores y principios constitucionales** fomentados de forma permanente en los distintos centros y servicios, buscando la excelencia personal y profesional con el propósito de lograr el respeto y la confianza de la sociedad.

La **vocación de servicio público** orientado a dar respuesta a las necesidades de los usuarios.

La **innovación** a través del análisis en los cambios sociales y tecnológicos con espíritu creativo.

La **responsabilidad social** con conciencia de mejora de la sociedad.

La **cooperación**, el **trabajo en equipo** y la **colaboración** contribuyendo a la motivación de las personas para que se sientan integradas en la organización y estimuladas para la prestación del servicio encomendado.



1.2 Relación de los servicios que presta la División de Documentación

A la División de Documentación le corresponde la organización y gestión de los servicios de documentación de españoles y extranjeros, de los archivos policiales y de la Sección del Archivo General en la Dirección General de la Policía (*Real Decreto 952/2018, de 27 de julio, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior*).

La importancia de las referidas funciones vienen reflejadas en las *Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional*, en la que en su Artículo 20, establece que "La Policía Nacional contará con las especialidades necesarias para realizar aquellas tareas específicas en las que se requiera un determinado nivel de conocimientos en las siguientes áreas de actividad", entre las que en la letra g) se incluye "Documentación".

En este sentido, la Policía Nacional, a través de las Unidades de Documentación distribuidas por todo el territorio, es la que tiene en España la competencia exclusiva de la expedición del DNI y Pasaporte españoles, así como la documentación efectiva de extranjeros (sin olvidar que el Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación es el que expide el Pasaporte para los nacionales residentes en el extranjero).

Implícito a lo anterior, las respectivas bases de datos de DNI y Pasaporte constituyen el "alma mater" para la acreditación de la identidad española de cada individuo, no sólo en el propio ámbito policial (aportando datos indubitados como son la huella y la firma), sino también en las diferentes administraciones, entidades públicas y privadas, transacciones económicas, procedimientos legales, actuaciones en entornos público y/o privado, relaciones sociales, etc.

Así mismo, la División de Documentación da apoyo a las legaciones diplomáticas de España en el Extranjero para cuestiones tan relevantes como: verificación de identidades, facilitar documentaciones de identidad y de viaje, actuar conforme sentencias judiciales en causas penales o expedir salvoconductos.

Paralelamente, respecto de la gestión de los fondos documentales y de los antecedentes de las personas de interés policial, así como de las requisitorias judiciales y policiales, si bien dichas actividades no son tanto conocidas por los ciudadanos (salvo que tramiten una petición de acceso a la Base de Datos de antecedentes), sí son de gran relevancia a nivel corporativo: por una parte, porque implica la supervisión del cumplimiento de la normativa vigente en materia archivística y documental por los Archivos de Gestión de los distintos órganos y unidades de la Dirección General, y por otra, en lo relativo a la actualización permanente de los datos obrantes en las Bases de datos de Interés Policial sobre

requisitorias, órdenes judiciales de alejamiento, cancelación de antecedentes o utilización de doble identidad.

Referido lo anterior, en la *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*, en su artículo 15 se establece que la División de Documentación estará integrada por dos unidades (Secretaría General y Área de Tratamiento Documental y Archivo); si bien el organigrama propio de la División se estructura en departamentos jerarquizados con las funciones que a continuación se detallan:

1.2.1 Secretaría General.

Le corresponde prestar asistencia y apoyo a la División, analiza y planifica sus líneas generales de actuación y gestiona los asuntos relativos al régimen de personal y medios adscritos a la misma, asimismo será la encargada de organizar y gestionar los servicios relacionados con la documentación de ciudadanos españoles y extranjeros. Se responsabiliza igualmente de las bases de datos propias de la División y tendrá acceso al Registro Central de Extranjeros para el trámite de las materias de su competencia.

Su titular, como segundo Jefe de la División, sustituye al responsable de ésta en los casos de vacante, ausencia o enfermedad.

De esta Secretaría General dependen:

Sección de Informática

Implanta e impulsa tecnología para la mejora constante de la calidad en la expedición de documentos de identidad de españoles y extranjeros.

Genera y remite mensajes y circulares con instrucciones de la División de Documentación a todas las Unidades de Documentación.

Gestiona las autorizaciones de acceso a las Bases de Datos del DNI, y mantiene y controla el Alta de los Organismos Públicos y aplicaciones que utilizan el Servicio de Verificación de Identidad (SVDI) para consultar la BD del DNI.

Gestiona las reparaciones de averías en las máquinas utilizadas en todas las Unidades de Documentación de documentos.

Instaura sistemas auditores sobre las consultas realizadas a los datos de la base ADDNIFIL.

Departamento de Formación

A nivel Central, gestiona los cursos de formación sobre la especialidad en materia de documentación y expedición; todo ello en estrecha colaboración con la División de Formación y Perfeccionamiento de la Dirección General de la Policía.

Convoca jornadas formativas, a nivel central, para definir y concretar planes de actuación y mejoras en las Unidades de Documentación diseminadas por toda la geografía nacional.

Departamento de Estadística

Gestiona la estadística de la División de Documentación, elaborando informes exhaustivos con información de producción y calidad a nivel central, así como respecto de todas las Unidades de Documentación de España

Sección de Jurídico y Normativa

Elaboración de Informes: Generalmente a solicitud del Gabinete Técnico, que a su vez canaliza las peticiones efectuadas por distintos organismos oficiales y altas instituciones del Estado. Dentro de estas, cabe destacar las efectuadas en forma de Preguntas Parlamentarias (Congreso de los Diputados y Senado), así como las Quejas realizadas ante el Defensor del Pueblo en relación a los expedientes y actuaciones emprendidos por el mismo.

A ello hay que sumar los informes técnicos elaborados también a petición del Gabinete Técnico, en relación a la tramitación parlamentaria de diferentes instrumentos legislativos (Proyectos de Ley, Anteproyectos de Ley, Mociones, etc.)

Del mismo modo se atienden las solicitudes presentadas conforme a la Ley 19/2013 de Transparencia y buen gobierno y las enviadas por la Oficina de Despacho del Director General de la Policía.

Emisión de informes de consulta de la Abogacía General del Estado, a la Agencia Española de Protección de Datos, en salvaguardia de La actividad de tratamiento de la que es titular la Secretaria General de esta División.

También aquellos derivados de la asistencia a reuniones con la Fiscalía General del Estado, el Fiscal Jefe de Sala y Coordinador de Extranjería, con la Fiscal Decana del Registro Civil Central, o con Dirección General de los Registros y del Notariado, ejerciendo funciones de asesoramiento, diseño y puesta en marcha de novedosos formularios y protocolos a favor de la lucha contra el fraude en la documentación, adquisición fraudulenta de nacionalidad española o usurpaciones de personalidad, y otros ilícitos relacionados con el uso indebido de los procesos de inscripción fuera de plazo efectuados en el Registro Civil.

Asistencia y asesoramiento a los principales grupos de trabajo de los que forma parte la División de Documentación.

Asesoramiento e información a las diversas cuestiones jurídicas que son planteadas por el resto de secciones de la División en el ejercicio de sus competencias habituales.

Asesoramiento e información a las diversas consultas telefónicas y telemáticas realizadas por las Unidades de Documentación.

Instrucción de los expedientes disciplinarios en el ámbito de la División de Documentación por falta leve.

Participación en calidad de experto nacional, de la delegación española ante el Comité del Artículo 6 de la Comisión Europea (Reglamento del Consejo 1683/95 de 29 de Mayo).

Recepción de las consultas realizadas por los ciudadanos sobre la expedición de la documentación de españoles y contestación de las mismas por diferentes vías:

- Correos electrónicos enviados a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) que es accesible desde el portal *web* del DNI electrónico en la encomienda de gestión del DNI y que además elabora mensualmente un resumen de las preguntas más frecuentes (FAQs).
- Canalizadas a esta Sección por una cuenta de correo específica, denominada soporte@ceres.

- Telemáticamente a través de los denominados formularios *web* que hay a disposición de éstos en la página *web* www.policia.es
- Correos electrónicos derivados de la Estafeta digital que existe en la página oficial del Ministerio del Interior.

Sección de Nacionalidades, Quejas y Archivo

Gestiona y controla todo lo relacionado con la adquisición, pérdida y recuperación de la nacionalidad española

Gestiona las quejas/sugerencias y felicitaciones formuladas por los ciudadanos respecto al procedimiento utilizado para la expedición del DNI/ Pasaportes españoles.

Atiende todo lo relacionado con la utilidad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de las fichas auxiliares, fichas y talones-foto relativas a la expedición del DNI.

Sección Operativa de Inteligencia y Peritaje

Encargada de la investigación de falsedades documentales y usurpación de identidad.

Colabora con diferentes organismos en la verificación de documentos, recuperación de los extraviados/sustraídos en el extranjero y cancelaciones registrales.

Así mismo, determina la identificación/verificación dactilar (a nivel central y periférico) y realiza Informes de identificación de saharauis.

1.2.2. Servicio Central de Documentación de Españoles.

Se encarga de la gestión, control y actuación en el ámbito de la expedición de documentos de identidad.

Tiene los siguientes departamentos dependientes:

Centro 24 horas

Es el punto de contacto desde el que se responden las consultas de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de los Agregados y Consejeros de Interior en las embajadas y consulados de España en el exterior sobre la base de datos del DNI y pasaporte.

Además facilita atención 24 horas en el teléfono 915 82 28 00 donde se reciben las llamadas de miembros de Policía Nacional para realizar consultas de la base de datos de DNI y pasaporte y autoriza la visualización de las imágenes solicitadas a través de la aplicación de DNI y pasaporte.

Recibe las solicitudes realizadas por particulares en las legaciones diplomáticas de España en el extranjero con la finalidad de localizar a familiares por motivos humanitarios o causas excepcionales.

Es el punto de coordinación a nivel nacional donde se autoriza la expedición de segundos Pasaportes o de ampliación de validez del vigente.

Departamento de Cita Previa

Punto a nivel nacional en el que se realizan los ajustes en los parámetros del Sistema de Cita Previa, asignando las citas a los diferentes Unidades de Documentación de toda la geografía nacional.

Supervisa y controla todas las modificaciones que las Unidades hacen en sus parámetros de cita previa.

Sección Mixta

Gestiona y contesta las solicitudes de Identificaciones realizadas por las diferentes Unidades de Documentación, y a instancia de la información facilitada por los Registro Civiles.

Da respuesta a las solicitudes de información realizadas por diferentes organismos Judiciales, Públicos, Peritos caligráficos y Unidades de Policía Científica

Expide los Certificados solicitados por particulares sobre información obrante en bases de datos del DNI

Gestiona la devolución de los soportes de DNI localizados en vía pública y remitidos a la División de Documentación

De esta Sección dependen los **Departamentos de Suministros y Verificación FNMT**; encargados de:

La tramitación, recepción, distribución y control del material vinculado con la expedición de DNI y Pasaporte.



Dar inicio a los expedientes de adquisición del material necesario; encargándose de la elaboración de Memorias Justificativas de gastos de material.

Así mismo, gestionan diversas tareas relacionadas con varios documentos oficiales de identificación y de viaje, entre ellos: las Tarjetas de Identidad de Extranjeros y los Carnets Profesionales Electrónicos de la Policía Nacional.

Unidad de Documentación de Sta. Engracia

Realiza las labores de una Unidad de expedición con la salvedad de ser la única que depende orgánicamente de la División de Documentación.

Esta situación de dependencia facilita que sea el lugar adecuado como banco de pruebas de nuevos procedimientos, mejoras, maquinaria, etc.; con el objeto de ser posteriormente implementados en el resto de Unidades de toda España.

1.2.3. Área de Tratamiento Documental y Archivo.

Le corresponde la gestión de los fondos documentales de la Dirección General de la Policía, de acuerdo con las precisiones establecidas en la *Orden INT/2528/2002, de 2 de octubre*, así como de las actividades relacionadas con la gestión de los antecedentes de las personas de interés policial y las requisitorias judiciales y policiales.

De ella dependen las secciones que se relacionan a continuación:

Sección de Cancelaciones.

Los antecedentes policiales desfavorables derivan de los hechos tipificados en el Código Penal como delitos (graves, menos graves y leves), o de aquellos otros de carácter Administrativo que han llevado, por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, a la instrucción de diligencias y su posterior remisión a las Autoridades Judiciales o Administrativas.

En el ámbito de la Dirección General de la Policía, los antecedentes policiales desfavorables se recogen en el fichero de gestión de antecedentes de las personas de interés policial, denominado "PERPOL", declarado mediante *Orden del Ministerio del Interior INT/1202/2011, de 4 de mayo, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal del Ministerio del Interior*.

Los derechos que se pueden ejercitar sobre el fichero PERPOL son los de: acceso a los datos personales, rectificación y cancelación. Son derechos



personalísimos e independientes, de tal forma que el ejercicio de uno no es requisito para ejercitar otro.

El ejercicio de estos derechos se realiza mediante medios sencillos y gratuitos puestos a disposición por el responsable del fichero y que están sujetos a plazo, por lo que resulta necesario establecer y definir procedimientos específicos para su ejecución.

El ejercicio del derecho de Cancelación dará lugar a que se supriman los datos que resulten ser inadecuados o excesivos. La cancelación no implica necesariamente una eliminación o destrucción de los datos, sino que los bloquea y los conservará únicamente para tenerlos a disposición de las Administraciones Públicas, los Jueces y los Tribunales, para atender las posibles reclamaciones nacidas del tratamiento durante el plazo de prescripción de éstas. Una vez cumplido este plazo se eliminarán.

Sección de Archivo

Acceso y consulta de documentos en archivos dependientes de la Dirección General de la Policía.

La *Constitución Española* prescribe en su artículo 105 b) la regulación legal del acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas. Este precepto ha sido desarrollado en el artículo 13 de la *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas*, así como también en el artículo 57 de la *Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español*, entre otras disposiciones.

Este derecho de acceso es independiente y compatible con el derecho de acceso Establecido en la *Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal*, y sus normas de desarrollo y en el *Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679)*.

En el ámbito del Ministerio del Interior se ha dictado la *Instrucción de 12 de julio de 2006, de la Secretaría General Técnica, por la que se dictan normas sobre el acceso y la consulta de documentos en los archivos dependientes del Ministerio del Interior*, afectando directamente a los archivos de la Dirección General de la Policía. Esta Instrucción indica la manera de llevar a cabo el acceso documental y su resolución. La resolución de una petición de acceso se basa en la valoración final realizada a partir de la normativa básica reguladora.

Así pues, desde esta Área de Tratamiento Documental y Archivo se atienden las peticiones de documentación que el Archivo General del Ministerio del Interior remite para dar respuesta a las solicitudes que ciudadanos e instituciones le dirigen. A su vez, se atienden las peticiones de particulares e instituciones que hacen su petición directamente a la Dirección General de la Policía, así como se asesora a dependencias policiales a quienes estos particulares o instituciones dirigen una petición concreta que se circunscribe a su solo ámbito de competencia.

Desde esta Área, e íntimamente relacionado con el acceso y consulta de documentos, se atienden las peticiones de otras dependencias policiales que se interesan por expedientes o datos contenidos en los mismos para llevar a cabo sus correspondientes tareas e investigaciones, tales como labores propias de las Brigadas de policía judicial, búsqueda de desaparecidos, expedientes de extranjeros, etc.

Sección de Señalamientos

Lleva a cabo la recepción de documentación judicial por cualquier de las vías habilitadas al efecto. Analiza y trata dicha documentación, clasificando las distintas órdenes tanto en función de la autoridad emisora: autoridades judiciales en cualquiera de sus órdenes jurisdiccionales (penal, civil o militar), así como aquellas acordadas por autoridades administrativas (Fiscalías, Delegaciones/Subdelegaciones del Gobierno, AMTA, etc.); como por el tipo de orden emitida.

Se encarga de la grabación y el cese de señalamientos en el fichero PERPOL (Personas de Interés Policial), y su difusión a los distintos sistemas BDSN (Base de Datos de Señalamientos Nacionales) y SIS (Sistema de Información Schengen).

Por otra parte se hace un tratamiento del resultado de las gestiones policiales de Comisarías de la Policía Nacional y de la Policía Local, incluida digitalización.

Con objeto de que el fichero PERPOL contenga la información lo más actualizada posible, se promueve:

- ✓ Impulsar y supervisar depuraciones masivas, en conjunción con el Área de Informática (El Escorial).
- ✓ Revisión y actualización de órdenes vigentes. Bien a través de listados por autoridad requirente, o bien a través del análisis pormenorizado de cada orden.

Otra de las tareas asignadas a esta Sección es la de Usuario Privilegiado de la BDSN para Policía Nacional, lo que conlleva una serie de tareas diarias:

- Explotación del “fichero de errores” remitido por la Secretaría de Estado de Seguridad para la corrección de los mismos y el relanzamiento de los registros para su consolidación en BDSN/SIS.
- Interlocutor con las OESIS (Oficinas de Enlace del Sistema Información Schengen) tanto de otros Cuerpos Policiales (Guardia Civil, Mossos d’Esquadra, Ertzaintza y Policía Foral de Navarra) en lo relativo a la resolución de conflictos por registros y/o señalamientos en colisión o con discrepancias con los de la Policía Nacional; como con las de las propias plantillas.
- Enlace informático con Dependencias periféricas y en especial con Policía Científica (Sección de Reseñas) para dar respuesta rápida y puntual a dificultades encontradas en el manejo de registros de PERPOL/BDSN.
- Supervisión de las O.E.D.E. (Órdenes de Detención y Entrega) grabadas y difundidas por la Oficina SIRENE.

1.3 Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios

Respetando lo establecido por la Ley de Procedimiento Administrativo Común los usuarios de la División de Documentación tienen derecho a:

- Comunicarse a través de un "punto de acceso general electrónico" de la administración.
- Ser asistidos en el uso de los medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- Utilizar las lenguas cooficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, como principio general, los procedimientos se tramitan en la lengua elegida por el interesado y en caso de existencia de pluralidad de interesados y discrepancia entre ellos en este aspecto, en lengua española o castellana.
- Acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con las previsiones de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ser tratados con respeto por las autoridades y empleados públicos, que tienen la obligación de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando proceda legalmente.

- Obtener y utilizar los medios de identificación y firma electrónica previstos en la ley.
- Protección de datos de carácter personal, y en particular el derecho a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuran en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- Cualquier otro derecho que reconozcan la Constitución Española y las leyes.

1.4 Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios

Con el fin de colaborar en la mejora de la prestación del servicio de la División de Documentación podrán:

- Expresar sus opiniones en las encuestas que se realicen sobre la calidad de los servicios prestados.
- Formular cualquier sugerencia que ayude en la mejora del servicio.
- Plantear quejas y reclamaciones si los servicios ofrecidos no resultan satisfactorios conforme a lo previsto en esta Carta; y recibir respuesta sobre lo indicado.
- Recibir atención relacionada con las necesidades de información, dudas, cuestiones, etc., que se les plantean en relación con los servicios que presta la División.

1.5 Formas de presentación de quejas y sugerencias

Los usuarios de los servicios prestados por la División de Documentación podrán formular sus quejas y sugerencias de manera presencial mediante el formulario de "Quejas y Sugerencias" ante la unidad responsable de estas o mediante la utilización de medios electrónicos; sobre esto último:

La División de Documentación pone a disposición de los usuarios un buzón electrónico en su página web: <http://webpol0.dgp.mir.es/> (enlace de la División de Documentación). Además la página web www.dnielectronico.es facilita el acceso a la Sede Electrónica de Policía Nacional donde el interesado podrá encontrar un formulario de Quejas y Sugerencias. También a través del registro telemático de la Secretaría de Estados de Seguridad.

Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente.



Serán respondidas en el tiempo que se determina en la presente Carta; significando que la División ha confeccionado una serie de modelos-tipo, que se van actualizando de forma periódica, para que la contestación sea lo más uniforme y personalizado posible, a fin de evitar matizaciones erróneas.

Su tratamiento permite analizar el grado de satisfacción o insatisfacción de los ciudadanos con la prestación del servicio de documentación, poder llevar a cabo actuaciones puntuales y conseguir una mejora en la calidad del mismo.

1.6 Relación de la normativa reguladora de las diferentes prestaciones y servicios (en Anexo).

Relacionadas en el “Anexo I” adjunto al presente documento.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS E INDICADORES

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

Sección de Informática, y Departamentos de Formación y Estadística

- Plazo máximo de 24 horas en la reparación de averías en las máquinas utilizadas en las Unidades de Documentación.
- En auditorías cuyo periodo a auditar es de 1 semana o menos, contestación mediante emisión de Informe en un tiempo máximo de 3 días (entendiéndose como hábiles).
- Oferta de acciones formativas para la actualización de los funcionarios dependientes de la División mediante cursos o jornadas presenciales al menos 1 vez al año.
- Publicación de al menos 2 cursos anuales de formación *on-line* sobre la especialidad de documentación.
- Actualización de las páginas *web* con información relevante de atención al ciudadano en el plazo máximo de 1 día.

Sección de Jurídico y Normativa

- Atención telemática a las consultas formuladas por las Unidades de Documentación respecto de la documentación de españoles en el plazo de 2 días.
- Atención telefónica a las consultas formuladas por las Unidades de Documentación respecto de la documentación de españoles en un plazo de 1 día.
- Contestación a las consultas electrónicas realizadas sobre la expedición de la documentación de españoles por los ciudadanos a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), del soporte@ceres; las consultas telemáticas de ciudadanos a través de los formularios disponibles en la página *web* www.policia.es y respuesta a correos electrónicos derivados de la Estafeta digital que existe en la página oficial del Ministerio del Interior en un plazo de 2 días.

Sección de Nacionalidades, Quejas y Archivo

- Anular y dar instrucciones de la retirada de DNI y Pasaportes expedidos erróneamente o por cancelación de la nacionalidad comunicada por los Registros Civiles en un plazo de 10 días.
- Contestar sobre las quejas o sugerencias recibidas en esta División (enviadas por las Unidades de Expedición, por los ciudadanos o presentadas por éstos a través de Organismos de la Administración) en un periodo máximo de 15 días .

- Comprobar con los Registros Civiles, en un periodo de 3 días, las Partidas Literales de Nacimiento que presenten dudas en las concesiones o cancelaciones de la nacionalidad española.
- Asignar, en un plazo de 20 días, los números de legajo a los talones-foto enviados por las Unidades de Documentación.

Centro 24 hrs

- Respuesta a las consultas sobre la Base de Datos de DNI y Pasaporte en el menor tiempo posible y en todo caso en un plazo no superior a 24 horas.
- Disponibilidad 24 horas y 7 días a la semana de un teléfono para consulta de la Base de Datos de DNI y Pasaporte a integrantes de la Policía Nacional.
- Contestación de datos relativos a DNI y Pasaporte solicitados a través de la *INTRANET webpol*, en el mismo día.
- Tramitación de las solicitudes realizadas por particulares en legaciones diplomáticas de España en el extranjero con la finalidad de localizar a familiares por motivos humanitarios en un plazo inferior a 48 horas.
- Resolución de las solicitudes sobre segundos pasaportes o de incremento de validez del vigente, en un plazo inferior a 24 horas.

Sección Mixta

- Dar respuesta a las solicitudes de identificación (comprobación de identidad para cambio de datos de filiación) en un máximo de 7 días.
- Expedición de certificados solicitados por particulares sobre información obrante en las bases de datos del DNI en un tiempo máximo de 20 días hábiles.
- Contestación de las solicitudes de información sobre datos relativos a DNI realizadas por diferentes organismos (Judiciales, Públicos, etc.), en un máximo de 25 días.
- Entrega, en el plazo de 1 semana, del material necesario para la expedición de DNI y Pasaporte a las diferentes rutas de reparto pertenecientes a las Jefaturas Superiores de Policía.
- Evitar el desabastecimiento en las Unidades de Documentación del material necesario para la expedición de DNI y Pasaporte, manteniendo un stock mínimo para 20 días.

Unidad de Documentación de Santa Engracia

- Revisión semanal de la ocupación de citas DNI/Pasaporte a fin de adecuarlas a la demanda ciudadana y ofertar no más allá de los 10 días.
- Emisión de Certificados de Titularidad y/o Concordancia en un plazo máximo de 3 días.

Sección de Cancelaciones

- Resolución de la petición de acceso al fichero PERPOL en el plazo de 1 mes, a contar desde la recepción de la solicitud.

- Resolución de la petición de cancelación de datos del fichero PERPOL en el plazo máximo de 10 días a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud.

Sección de Archivo

- Tramitación de la solicitud de acceso documental en un plazo máximo de 48 horas, ya proceda del Archivo General del Ministerio del Interior, de otras dependencias policiales o de particulares, a fin de que las distintas dependencias a quienes se solicita información inicien su búsqueda y preparación.

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

Sección de Informática y Departamentos de Formación y Estadística

- Porcentaje de solución de averías en máquinas de las Unidades de Documentación en el plazo fijado (peticiones sobre resoluciones).
- Porcentaje de contestaciones mediante emisión de informe de auditorías cuyo periodo a auditar es de 1 semana o menos, en el plazo fijado (auditorías realizadas sobre contestadas)
- Cumplimiento de la acción formativa propuesta en los plazos fijados: cursos/jornadas presenciales y formación on-line (SI/NO)
- Cumplimiento de la actualización de la página *web* en el plazo fijado (SI/NO)

Sección de Jurídico y Normativa

- Porcentaje de respuestas emitidas a consultas telemáticas de las Unidades de Documentación en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).
- Porcentaje de respuestas emitidas a consultas telefónicas de las Unidades de Documentación en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).
- Porcentaje de respuestas emitidas a las consultas electrónicas de los ciudadanos en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).

Sección de Nacionalidades, Quejas y Archivo

- Porcentaje de anulaciones e instrucciones dimanadas respecto de la retirada de DNI y Pasaportes por expedición errónea o cancelación de nacionalidad en el plazo indicado (recibidas sobre comunicadas).
- Porcentaje de contestaciones emitidas respecto de las quejas o sugerencias recibidas en la División en el plazo fijado (quejas/sugerencias recibidas sobre contestaciones emitidas).

- Porcentaje de Partidas Literales de Nacimiento comprobadas con los Registros Civiles por presentar dudas en las concesiones o cancelaciones de la nacionalidad española, en el plazo fijado (PLN dudosas sobre las fraudulentas).
- Porcentaje de asignación de número a los legajos de talón-foto remitidos por las Unidades de Documentación en el plazo fijado (legajos remitidos sobre números asignados).

Centro 24 hrs.

- Porcentaje de respuestas a las consultas sobre la Base de Datos de DNI y Pasaporte en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).
- Porcentaje de días en los que se ha cumplido la disponibilidad de 24 x 7
- Porcentaje de contestaciones de datos DNI/Pasaporte solicitadas por *INTRANET webpol* en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).
- Porcentaje de respuestas a las solicitudes realizadas por particulares en legaciones diplomáticas de España por motivos humanitarios en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).
- Porcentaje de respuestas a las solicitudes de segundos pasaportes o incremento de validez realizadas en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).

Sección Mixta

- Porcentaje de contestación a las solicitudes de identificación en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).
- Porcentaje de certificados expedidos sobre información obrante en las bases de datos del DNI en el plazo fijado (solicitudes recibidas sobre expedidos)
- Porcentaje de contestación a las solicitudes de información en el plazo fijado (recibidas sobre contestadas).
- Porcentaje de entregas del material de expedición DNI/Pasaporte en el plazo fijado (solicitudes sobre entregas).
- Mantenimiento del stock de material de expedición DNI/Pasaporte en las Unidades de Documentación para el plazo mínimo fijado. (SI/NO)

Unidad de Documentación de Santa Engracia

- Porcentaje de citas adjudicadas en el plazo límite fijado (ofertado sobre ocupado).
- Porcentaje de Certificados emitidos en el plazo fijado (peticiones sobre emisiones).



Sección de Cancelaciones

- Porcentaje de respuestas a las peticiones de acceso al fichero PERPOL en el plazo indicado (peticiones sobre respuestas).
- Porcentaje de respuestas a las peticiones de cancelación de datos del fichero PERPOL en el plazo indicado (peticiones sobre respuestas).

Sección de Archivo

- Porcentaje de tramitaciones a las solicitudes de acceso documental en el plazo indicado (solicitudes sobre tramitaciones).

3. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

3.1 Medidas que aseguren la igualdad de género

La Constitución española promulga en su artículo 14 el reconocimiento de la igualdad ante la ley de hombres y mujeres como uno de los principios inspiradores del ordenamiento jurídico español y demanda a los Poderes Públicos en su artículo 9.2 la promoción de las condiciones para que la igualdad y la libertad sean reales y efectivas.

Siguiendo lo establecido en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo para la igualdad efectiva de hombres y mujeres y tal como promulga la Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional, la División de Documentación se esfuerza en cumplir con los criterios de actuación de los Poderes Públicos en materia de igualdad, prevención de la violencia de género, conciliación de la vida personal, familiar y profesional.

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

En la División de Documentación existen otros aspectos facilitadores de la atención al ciudadano, que no sólo son unas reglas de atención con base jurídica (artículo 6 de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público), sino también un compromiso ético de actuación de su personal.

Así para mejorar las condiciones, en la prestación del servicio, el personal de la División de Documentación se guiará por las siguientes reglas de actuación con los usuarios:

- Se identificará adecuadamente.
- Velará para que su relación con ellos se desarrolle con arreglo a los principios de colaboración, confianza y trato personalizado.
- Les escuchará y atenderá activamente.
- Utilizará un lenguaje comprensible.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Les preguntará si han obtenido lo que deseaban.
- Les despedirá con amabilidad, respeto y cortesía.

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

3.3.1 Gestión de calidad

La DD cuenta con un sistema de aseguramiento de la calidad de los servicios que presta, mediante:

- a) El Grupo de Identificación Iofoscópica desarrolla unos procedimientos específicos e implementa medidas organizativas necesarias para entrar en el Sistema de Calidad de manera tal que, desde el 18 de agosto de 2015, está acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (AENAC).
- b) Cuestionarios de evaluación sobre satisfacción de los servicios prestados.
- c) Acciones formativas dirigidas al personal encargado de la prestación de los servicios.
- d) Visitas de inspección ordinarias realizadas por el Jefe de la División, o la persona en quien delegue, para el control de la calidad de los servicios. Estas visitas serán extraordinarias cuando se detecte un irregular funcionamiento de los servicios o de los procedimientos de gestión.
- e) 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.

Las líneas generales de la acción preventiva dentro de la Dirección General de la Policía, vienen reguladas en general por la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y la normativa que la desarrolla, en particular por el R.D. 2/2006 para los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

Con el fin de garantizar la seguridad y salud de los funcionarios la División de Documentación implementa diferentes medidas:

1. Separación selectiva de residuos, reciclaje de papel y tratamiento especial de tóner de impresoras.
2. Limitación en la distribución de material en papel priorizándose la utilización del formato electrónico en la remisión de circulares a las unidades integrantes de la DD así como a las Unidades de Documentación diseminadas por todo el territorio nacional.
3. Realización de jornadas formativas de prevención de riesgos laborales y colocación de carcería informativa.
4. Establecimiento de planes generales de evacuación, designación de primeros intervinientes en diferentes materias (incendios, incidentes con



- heridos...) y realización periódica de simulacros para comprobar los sistemas de seguridad y verificar la eficacia de los planes de emergencia.
5. Revisión y mantenimiento periódicos de los sistemas de detección de emergencias, alarmas, medios de extinción de incendios, botiquines y dispositivos DESA para garantizar su operatividad.
 6. Contacto permanente con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales y Acción Social dependiente de la Subdirección General de Recursos Humanos.

4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta de servicios, el Jefe de la División de Documentación 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 Unidad responsable de la Carta.

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

5.3 Medios transporte y situación.

Al Complejo Policial de Canillas se puede acceder utilizando los siguientes medios de transporte con paradas más cercanas:

- **Red de metro de Madrid:**

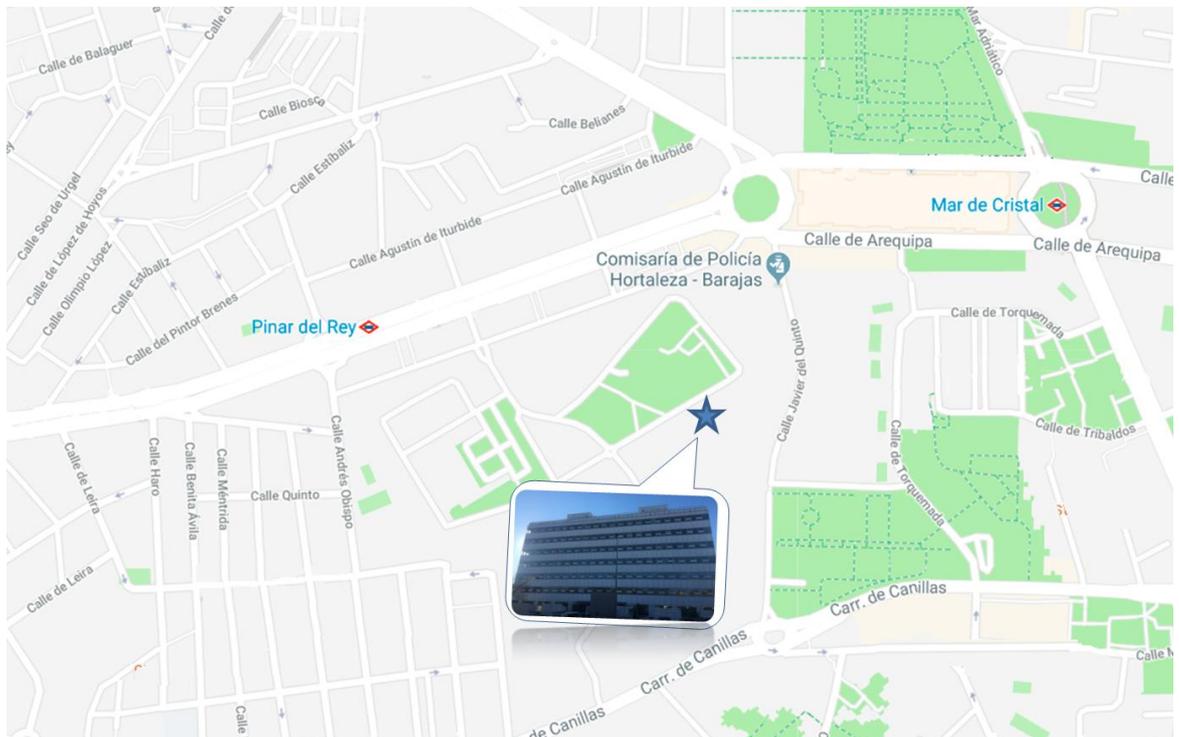
Estación de Pinar del Rey	Línea 8
Estación Mar de Cristal	Líneas 4 y 8

- **Autobuses urbanos - Empresa Municipal de Transportes (EMT):**

Línea 87	- Paradas 2885	Avenida Gran Vía de Hortaleza nº 49
	- Parada 2284	Avenida Gran Vía de Hortaleza nº 64
Línea 120	- Parada 481	Calle de Valdetorres del Jarama, 29
	- Parada 489	Calle Arequipa, 8.

Plano de situación

Coordenadas UTM: 30T445195, 4479890
 Coordenadas geográficas: longitud (Oeste 3° 38' 43,955'')
 latitud (40° 28' 53,99'')





5.4 Año de publicación y periodo de vigencia de la Carta de Servicios.

- **Año de publicación:** 2019
- **Periodo de vigencia:** 2019 - 2022

ANEXO I NORMATIVA

MARCO JURÍDICO GENERAL

- **Constitución Española de 1978**
- **Reglamento (UE) 910/2014**, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior (más comúnmente conocido como *Reglamento eIDAS*)
- **Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo**, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre**, de protección de datos de carácter personal.
- **Ley Orgánica 4/2010, de 20 de mayo**, del Régimen Disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía
- **Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo**, de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- **Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio**, de Régimen de Personal de la Policía Nacional.
- **Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre**, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **Ley del Registro Civil de 1957** (disposición derogada, con efectos de 30 de junio de 2020, una vez quede extinguido el régimen transitorio, por la disposición derogatoria.1 de la Ley 20/2011, de 21 de julio), **Reglamento** de desarrollo y nueva **Ley 20/2011 del Registro Civil**, esta última parcialmente en vigor.
- **Ley 11/2007, de 22 de junio**, de acceso electrónico a de los ciudadanos a los Servicios Públicos

- **Ley 39/2015, de 1 de octubre**, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- **Ley 40/2015, de 1 de octubre**, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- **Ley 9/2017, de 8 de noviembre**, de Contratos del Sector Público por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las *Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014*.
- **Real Decreto de 24 de julio de 1889**, por el que se publica el Código Civil.
- **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.
- **Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre**, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la **Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre**.
- **Real Decreto 952/2018, de 27 de julio**, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior.
- **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.

MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO

- **Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016**, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la *Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)*.
- **Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016**, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la *Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo*



- **Ley 16/1985, de 25 de junio**, del Patrimonio Histórico Español (corrección de erratas en BOE núm. 296, de 11 de diciembre).
- **Ley 36/2002, de 8 de octubre**, de modificación del Código Civil en materia de nacionalidad.
- **Ley 59/2003, de 19 de diciembre**, de Firma Electrónica (aún aplicable en todo aquello que no contravenga las disposiciones del citado *Reglamento eIDAS*).
- **Ley 20/2011, del 21 de julio**, del Registro Civil. (Prevista su entrada completa en vigor el 30 de junio de 2018, modificada por **Ley 19/2015** y por **Ley 4/2017**, que establece nueva fecha para la entrada en vigor y, al mismo tiempo, modifica algunas disposiciones finales y el art. 56 del Código Civil).
- **Ley 12/2015, de 24 de junio**, en materia de concesión de la nacionalidad española a los sefardíes originarios de España.
- **Ley 19/2015, de 13 de julio**, de medidas de reforma administrativa en el ámbito de la Administración de Justicia y del Registro Civil (estableciendo un nuevo procedimiento para la obtención de la nacionalidad española por residencia, y modificando el art. 120 del C. Civil referido a la filiación no matrimonial).
- **Real Decreto 896/2003, de 11 de julio**, por el que se regula la expedición del Pasaporte Ordinario y se determinan sus características, el cual ha sido modificado por **Real Decreto 411/2014**, de 6 de junio, con entrada en vigor el 26 de junio de 2014.
- **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; que ha sido modificado por **Real Decreto 1586/2009**, por el **Real Decreto 869/2013**, y por el **Real Decreto 414/2014**.
- **Orden de 21 de diciembre de 2000**, por la que se crea la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio del Interior y se regula el acceso a los archivos de él dependientes.
- **Orden INT/2528/2002, de 2 de octubre**, por la que se regula el Sistema Archivístico del Ministerio del Interior.
- **Orden INT/949/2007, de 30 de marzo**, por la que se aprueba el formulario de quejas y sugerencias del Ministerio del Interior
- **Orden Interior 1202/2011 de 4 de mayo**, por la que se regulan los ficheros de datos de carácter personal del Ministerio del Interior.



- **Orden INT/533/2014, de 19 de marzo**, por la que se regulan las funciones, composición y funcionamiento de la Comisión Calificadora de Documentos Administrativos del Ministerio del Interior.
- **Instrucción de 12 de julio de 2006**, de la Secretaría General Técnica, por la que se dictan normas sobre el acceso y la consulta de documentos en los archivos dependientes del Ministerio del Interior.
- **Instrucción 07/2007, de 1 de julio**, de la Secretaria de Estado de Seguridad, sobre normas para la tramitación de las quejas/sugerencias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos.
- **Instrucciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado:**
 - **Instrucción de 7 de febrero de 2007**, sobre requisitos registrales en la expedición de la certificación literal de nacimiento para la obtención del Documento Nacional de Identidad.
 - **Instrucción 28 de marzo de 2007**, sobre competencia de los Registros Civiles municipales y demás reglas relativas a los expedientes de declaración de nacionalidad española con valor de simple presunción.
 - **Instrucción de 23 de mayo de 2007**, sobre apellidos de los extranjeros nacionalizados españoles y su consignación en el Registro Civil español.
 - **Instrucción de 5 de julio de 2013**, sobre determinados aspectos del plan intensivo de tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia.
 - **Instrucción de 13 de mayo de 2015**, sobre remisión de las solicitudes de adquisición de la nacionalidad española por residencia.
 - **Instrucción de 29 de septiembre de 2015**, sobre la aplicación de la Ley 12/2015, en materia de concesión de la nacionalidad española a los sefardíes originarios de España.
- **Instrucciones emitidas por la División de Documentación** (específicas sobre sus funciones y publicadas en la *INTRANET webpol*).