

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.

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.

Formas de participación y colaboración

Con el fin de colaborar en la mejora de la prestación del servicio los usuarios podrán expresar sus opiniones en las encuestas que se realicen sobre la calidad de los servicios prestados así como formular cualquier sugerencia que ayude en la mejora del servicio. Además recibirán atención relacionada con las necesidades de información, dudas, cuestiones, etc., que se les plantean en relación con los servicios que presta la División.

Direcciones y plano

Dirección

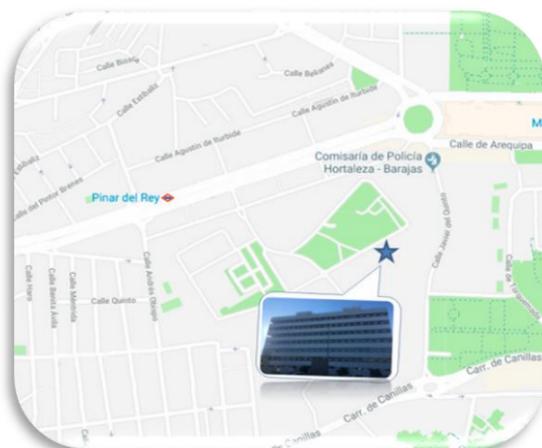
Complejo Policial de Canillas
Calle Julián González Segador s/n, 28043, Madrid

Teléfonos:

- Jefe de la División.....91.582.28.13
- Secretaría General..... 91.582.27.34
- FAX (Centro 24 hrs.).....91.582.28.22

Direcciones electrónicas y webs:

- Email. dd.secgeneral@policia.es
dd.secretaria@policia.es
- Páginas web: www.dnielectronico.es



Unidad responsable

La Jefatura de la División de Documentación asume la coordinación y la responsabilidad operativa sobre la gestión y el seguimiento de esta Carta y los oportunos impulsos de mejora.

División de Documentación

Complejo Policial de Canillas
Calle Julián González Segador s/n, 28043, Madrid
Teléfonos:

- Jefe de la División.... 91.582.28.13
- Email:.....dd.secgeneral@policia.es



Principales servicios que se prestan

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

INFORMÁTICOS: Gestión y auditoría de las autorizaciones de acceso a las Bases de Datos del DNI y control de equipos informáticos en las Unidades de Documentación.

FORMATIVOS: Creación y gestión de cursos presenciales y online.

ESTADÍSTICOS: Informes exhaustivos sobre producción y calidad a nivel central.

JURÍDICOS: Elaboración de informes y canalización y respuesta de los peticiones efectuadas por distintos organismos oficiales y altas instituciones del Estado. Así como asistencia y asesoramiento a consultas realizadas por las Unidades de Documentación.

NACIONALIDADES: Gestión de lo relativos a la adquisición, pérdida y recuperación de la nacionalidad española.

QUEJAS: Tramitación de las quejas/sugerencias y felicitaciones formuladas por los ciudadanos respecto a la expedición de DNI y pasaporte.

ARCHIVO: Atención a lo relativo a la utilidad, autenticidad, fiabilidad, disponibilidad, confidencialidad y conservación de las fichas auxiliares y talones foto.

INTELIGENCIA Y PERITAJE: Investigación de falsedades documentales y usurpación de identidad.

CENTRO 24 HORAS: Punto de contacto para responder las preguntas de las FFCCS y los Agregados y Consejeros de Interior en las Embajadas y Consulados.

CITA PREVIA: Ajustes en los parámetros en el Sistema de Cita Previa para DNI y pasaporte.

IDENTIFICACIONES: Gestión de las solicitudes de Identificación realizadas por las UD y por los Registros Civiles.. Expedición de los Certificados solicitados por particulares sobre información en la BD del DNI.

CANCELACIONES: Gestión de los derechos de acceso, rectificación y cancelación sobre el fichero PERPOL.

ARCHIVO: Acceso y consulta de documentos en archivos dependientes de la DGP.

SEÑALAMIENTOS: Recepción, análisis y tratamiento de la documentación judicial y grabación y cese de señalamientos en el fichero PERPOL y su difusión a los distintos sistemas BDSN.

SOLAPA SUPERPUESTA
Derecha

CONTRAPORTADA

PORTADA

SOLAPA SUPERPUESTA
Izquierda

EXTERIOR FINAL
Díptico doblado

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*, en el mismo día. Tramitación de las solicitudes realizadas por particulares en delegaciones 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.

Indicadores de evaluación de la calidad

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).

SOLAPA IZQDA

Interior



INTERIOR CENTRAL

Izquierdo



INTERIOR CENTRAL

Derecho



SOLAPA DRCHA

Interior



DIPTICO ABIERTO
Imagen Interior