

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 resto de dependencias o a través del correo electrónico "quejasysugerencias.dp@policia.es" disponible en la página web de la División de Personal a través de la Intranet corporativa.

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.

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
- e-mail: "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 en alcanzar altas cuotas de calidad.

Las quejas y sugerencias recibidas nos ayudan en avanzar en el camino a la excelencia.

El Jefe de la División de Personal

DIRECCIONES Y PLANOS

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
- e-mail: "jdiv.per@policia.es"

Metro: Línea 9 (Pío XII y de Duque de Pastrana) Línea 10 (Chamartín) y Línea 1 (Pinar de Chamartín).

Autobús:Líneas EMT: 16, 29, 150, N1, 14, 129, 70 y 107.

Cercanías RENFE: Estación de Chamartín con Líneas: C-1, C-3, C-4, C-7, C-8 y C-10.

Secretaría General.

Dirección: Avenida Pío XII, 50, 28016 Madrid.

Teléfonos:

- Secretario General: 91.322.78.58
- Secretaría: 91.322.78.57
- Fax: 91.322.78.55
- Correo electrónico: "dp.cat@policia.es"

Unidad de Gestión de Personal Policial.

Dirección: Avenida Pío XII, 50, 28016 Madrid.

Teléfonos:

- Jefe de la Unidad: 91.322.78.70
- Fax: 91.322.78.55

Unidad de Régimen Disciplinario.

Dirección: Paseo de las Delicias, 76, 28045 Madrid.

Teléfonos:

- Jefe de la Unidad: 91.582.58.17
- Secretaría: 91.582.58.16
- Fax: 91.582.99.85

Correo electrónico: u.regimendisciplinario1@policia.es



Carta de Servicios de la División de Personal 2021-2024



PRINCIPALES SERVICIOS QUE SE PRESTAN

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

- **SECRETARÍA GENERAL:** Asistencia técnica y sustitución de la Jefatura de División, coordinación de servicios de los servicios, administración de recursos humanos y materiales, relaciones institucionales y respuesta a organizaciones sindicales y gestión exenciones de servicio.
- **JURÍDICOS:** Asesorar, coordinar, resolver y elaborar informes; cumplimentar pruebas sobre reclamaciones, recursos administrativos y contencioso-administrativos y ejecutar sentencias en materia de régimen estatutario y económico.
- **GESTIÓN DEL EXPEDIENTE PERSONAL:** Gestionar los expedientes personales; expedir certificados y títulos administrativos; baremar méritos; nombrar funcionarios de carrera, publicar y mantener actualizado su escalafonamiento; expedir la documentación de las armas de fuego, los carnés profesionales y la placa-emblema.
- **GESTIÓN DEL CATÁLOGO:** Confeccionar las Resoluciones de convocatorias de concursos y resolverlas, así como realizar los nombramientos en puestos de trabajo del Catálogo del CNP.
- **RETRIBUCIONES:** Gestionar los gastos retributivos de todo el personal que presta sus servicios en la DGP y tramitar reclamaciones de contenido económico.
- **ATENCIÓN SANITARIA:** Analizar y controlar los diversos programas encaminados a la prevención de enfermedades y a la salud de los funcionarios.
- **RÉGIMEN DISCIPLINARIO:** Instruir los procedimientos por faltas muy graves y graves, así como ejecutar las penas de suspensión de empleo o cargo público.
- **ANÁLISIS Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN:** Generar información para la toma de decisiones y gestionar las acciones formativas, las herramientas tecnológicas de la División de Personal y el control de la calidad.
- **BANDA DE MÚSICA:** Prestar los servicios de música demandados por los órganos policiales o del Estado que necesiten de su intervención en actos oficiales o sociales.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Convocar más de cincuenta concursos al año para la provisión de puestos de trabajo en las distintas escalas y categorías de la Policía Nacional.
- Atender las reclamaciones sobre el baremo de los concursos generales de méritos en un plazo de cinco días.
- Atender las reclamaciones sobre el baremo en los procesos de promoción interna en un plazo de 5 días.

- Confeccionar las licencias de armas, guías de pertenencia, canjes de guías, autorizaciones para transferir, enajenar, inutilizar o destruir armas solicitadas por los funcionarios, en un plazo de cinco días.
- Tramitar las propuestas de felicitaciones públicas, desde que llegan a la División de Personal hasta su anotación en los expedientes personales de los funcionarios, en un plazo inferior a 30 días.
- Publicar en el primer trimestre del año el cronograma de acciones formativas de la División de Personal.
- Contestar las quejas y sugerencias en el plazo de 18 días.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Gestión de las solicitudes de reconocimiento o convalidación del Grado de personal en plazo inferior a 60 días.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

- Número de concursos convocados al año para la provisión de puestos de trabajo en las distintas escalas y categorías de la Policía Nacional.
- Porcentaje de reclamaciones sobre el baremo en concursos generales de méritos, resueltas en un plazo no superior a cinco días.
- Porcentaje de reclamaciones sobre la revisión de baremo en procesos de promoción interna en un plazo de 5 días.
- 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.
- 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.

- Publicar el cronograma de acciones formativas en el plazo establecido.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en el plazo de 18 días.
- Porcentaje de carnés profesionales y tarjetas de RENFE confeccionados y entregados en el plazo previsto.
- 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.
- 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.
- Porcentaje de cancelaciones gestionadas en los periodos de tiempo indicados.
- Porcentaje de reconocimientos y convalidaciones de Grado de personal realizadas en el plazo indicado.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN

Comprobado el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta Carta, el Jefe de la División de Personal contestará por escrito, manifestando la disculpa por las deficiencias o errores cometidos y comunicando, a su vez, las medidas adoptadas para su subsanación y/o 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.

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.