



## **Carta de servicios del Cuerpo de Policía Local de (municipio)**

### **Datos identificativos**

La Policía local es un servicio del Ayuntamiento de (municipio), que depende orgánicamente de la Alcaldía.

El Cuerpo de Policía Local es un instituto armado de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada.

### **Objetivo del Cuerpo de Policía Local y finalidad de la Carta de Servicios**

La misión de la Policía Local de (municipio) es velar por la convivencia ciudadana, garantizando los derechos y libertades de los ciudadanos.

Con la elaboración de esta carta de servicios, la Policía Local tiene el propósito de informar a los ciudadanos de los servicios que ofrece, apostando por la mejora continua de estos servicios, asumiendo para ello un conjunto de compromisos.

### **Marco legal**

Normativa estatal:

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Texto Refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

Normativa autonómica:

- Ley 8/2002, de 23 de mayo, de Coordinación de Policías Locales de Castilla-La Mancha.
- Reglamento de la Ley de Coordinación de Policías Locales de Castilla-La Mancha, aprobado por Decreto 110/2006, de 17 de octubre.

- Orden de 11 de mayo de 2011, sobre uniformidad, medios técnicos y de identificación profesional, emblemas y divisas de los Cuerpos de Policía Local y Vigilantes municipales de Castilla-La Mancha.

Normativa local:

- Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico del Cuerpo de Policía Local de (municipio).
- (Ordenanzas)

### **Derechos y obligaciones de los ciudadanos**

Los ciudadanos tienen los siguientes derechos:

- Ser tratados siempre con respeto y deferencia.
- Recibir una inmediata y adecuada asistencia cuando la persona se encuentre en una situación de riesgo.
- Conocer la identidad del funcionario que presta el servicio, a través de su número de identificación profesional.
- Ser informados y orientados sobre las circunstancias del servicio que les facilite el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Formular quejas y sugerencias.
- Cualquier otro reconocido por la normativa vigente.

Son obligaciones de los ciudadanos:

- Mantener una actitud correcta y educada hacia el resto de ciudadanos y hacia los agentes de la Policía Local.
- Cumplir las normas establecidas, facilitando la convivencia.
- Dar conocimiento a la Policía Local de cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito.
- A requerimiento de la autoridad competente, colaborar en aquellos casos que determine la ley.

### **Servicios ofrecidos por el Cuerpo de Policía Local**

Para el cumplimiento de su misión, el Cuerpo de Policía Local de (municipio), presta los siguientes servicios:



1. Atención permanente al ciudadano.
2. Atención inmediata ante cualquier requerimiento urgente.
3. Prevención de delitos e infracciones.
4. Atención y protección a víctimas de violencia de género.
5. Velar por el orden y la seguridad vial.
6. Protección del medio ambiente.
7. Resolución de las quejas y sugerencias recibidas (o emisión de informe, si no corresponde la resolución).
8. Evaluación y mejora del servicio prestado.

### **Compromisos de calidad.**

1.- Servicio: Atención permanente al ciudadano. Compromiso:

- Atención las 24 horas del día todos los días del año.

2.- Servicio: Actuación inmediata ante cualquier requerimiento urgente.  
Compromiso:

- Acudir al lugar de los hechos en un tiempo inferior a 12 minutos.

3.- Servicio: Prevención de delitos e infracciones. Compromisos:

- Presencia en la vía pública un mínimo de x horas al año.
- Realización de al menos tres campañas para prevenir delitos e infracciones (animales domésticos, acoso escolar, drogas, seguridad en viviendas en periodo vacacional, etc).

4.- Servicio: Atención y protección a víctimas de violencia de género.  
Compromisos:

- Atención a la víctima de violencia de género inmediata y prioritaria, confeccionándose el atestado y la solicitud de orden de protección y remitiéndolos a la autoridad judicial en el plazo máximo de 12 horas.
- Valoración del riesgo específico para las víctimas de violencia de género, diseñando un plan de protección y seguimiento particularizado para cada mujer en riesgo.



5.- Servicio: Velar por el orden y la seguridad vial en el casco urbano.  
Compromisos:

- Realización de al menos tres campañas de seguridad vial al año (uso del cinturón y sistemas de retención infantil, ciclomotores y motocicletas, uso indebido del móvil, control de velocidad, Navidad, etc).
- Realización de controles preventivos de alcoholemia (y estupefacientes, en su caso).
- Regulación del tráfico en las entradas y salidas de alumnos a los centros escolares.
- Impartición de formación en materia de seguridad vial a escolares.

6.- Servicio: Protección del medio ambiente. Compromiso:

- Retirada de vehículos abandonados en la vía pública, en el plazo de 30 días.

7.- Servicio: Resolución de quejas y sugerencias recibidas (o emisión de informe, si no corresponde la resolución). Compromiso:

- Contestación de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 20 días (o emisión de informe en el plazo de 7 días).

8.- Servicio: Evaluación y mejora del servicio prestado. Compromisos:

- Publicación de una memoria anual de la Carta de Servicios del Cuerpo de Policía Local, antes del 1 de marzo del año siguiente.
- Satisfacción de los ciudadanos con el servicio.

### **Indicadores asociados a los compromisos**

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta de Servicios se encuentran en el anexo adjunto.

Los resultados de su cumplimiento se actualizan con la periodicidad que se indica en el citado anexo y se pueden consultar en la sede electrónica de Ayuntamiento: ([www.es](http://www.es))



## **Formas de participación de los usuarios. Iniciativas, quejas y sugerencias**

Puede ayudarnos a mejorar el servicio prestado, haciendo llegar sus iniciativas, quejas o sugerencias, por cualquiera de los siguientes medios:

- Por escrito a través del registro general del Ayuntamiento: (...)
- Personalmente en la Jefatura de la Policía Local: (...)
- Por fax: (...)
- Por correo electrónico: (...)
- Por teléfono: (...)

## **Garantías**

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta, la Jefatura contactará con usted por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, correo electrónico, etc) para emitir sus disculpas y explicarle la causa del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

## **Entrada en vigor y vigencia**

La carta de servicios entra en vigor (...) y los compromisos que en ella se adquieren tienen una validez de dos años.

## **Información de contacto del Cuerpo de Policía Local**

Jefatura de la Policía Local

Dirección

Horario de atención

Teléfonos

Fax

Página web

Correo electrónico

ANEXO - INDICADORES DE CALIDAD (Pueden servir de referencia, adecuándose a las características del Cuerpo de Policía Local)					
Servicio	Compromiso	Indicador asociado	Estándar	Forma de cálculo	Periodicidad
Atención permanente al ciudadano.	Atención las 24 horas del día todos los días del año.	Prestación efectiva del servicio permanente (Si/No).	Si	Comprobación del servicio prestado.	Anual
Actuación inmediata ante cualquier requerimiento urgente.	Acudir al lugar de los hechos en un tiempo inferior a 12 minutos.	Porcentaje de actuaciones que se realizan en el tiempo establecido.	95 %	Actuaciones efectuadas en el tiempo establecido.	Anual
Prevención de delitos e infracciones.	Presencia en la vía pública un mínimo de x horas al año.	Horas de presencia en la vía pública (Si/No).	Si	Suma del total de horas en que los agentes de la plantilla han prestado servicio en la vía pública	Anual
	Realización de al menos tres campañas para prevenir delitos e infracciones (animales domésticos, acoso escolar, drogas, seguridad de viviendas en periodo vacacional, etc).	Ratio de campañas realizadas sobre las previstas.	3/3	Comprobación de las campañas realizadas.	Anual
Atención y protección a víctimas de violencia de género.	Atención a la víctima de violencia de género inmediata y prioritaria, confeccionándose el atestado y la solicitud de orden de protección y remitiéndolos a la autoridad judicial en el plazo máximo de 12 horas.	Porcentaje de actuaciones que se realizan en el tiempo establecido.	100 %	Actuaciones efectuadas en el tiempo establecido.	Anual
	Valoración del riesgo específico para las víctimas de violencia de género, diseñando un plan de protección y seguimiento particularizado para cada mujer en riesgo.	Porcentaje de actuaciones en que se diseña el plan y se realiza el seguimiento.	100 %	Actuaciones en que se diseña el plan y se realiza el seguimiento particularizado	Anual
Velar por el orden y la seguridad vial.	Realización de al menos tres campañas de seguridad vial al año (uso del cinturón y sistemas de retención infantil, ciclomotores y motocicletas, uso indebido del móvil, control de velocidad, Navidad, etc).	Ratio de campañas realizadas sobre las previstas.	3/3	Comprobación de las campañas realizadas.	Anual
	Realización de controles preventivos de alcoholemia.	Porcentaje de controles efectuados en relación a la población del municipio.	2 %	Comprobación de los controles efectuados.	Anual
	Regulación del tráfico en las entradas y salidas de alumnos a los centros escolares.	Porcentaje de servicios prestados en relación a los días lectivos.	100 %	Comprobación de los servicios prestados.	Anual
	Impartición de formación en materia de seguridad vial a escolares.	Porcentaje de alumnos que reciben la formación sobre el total posible.	10 %	Comprobación de los alumnos formados.	Anual

Protección del medio ambiente.	Retirada de vehículos abandonados en la vía pública, en el plazo de 30 días.	Porcentaje de vehículos retirados en el plazo establecido.	100 %	Vehículos retirados en el plazo establecido.	Annual
Resolución de las quejas y sugerencias recibidas (o emisión de informe, si no corresponde la resolución)	Contestación de las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de 20 días (o emisión de informe en el plazo de 7 días).	Porcentaje de contestaciones realizadas en el plazo establecido.	90 %	Contestaciones realizadas en el plazo establecido.	Annual
Evaluación y mejora del servicio prestado.	Publicación de una memoria anual de la Carta de Servicios del Cuerpo de Policía Local, antes del 1 de marzo del año siguiente.  Satisfacción de los ciudadanos con el servicio.	Publicación en el plazo fijado (Sí/No).  Porcentaje de ciudadanos que se muestran satisfechos con el servicio prestado.	Sí  85 %	Comprobación de la publicación.  Realización de una encuesta telefónica cada 20 servicios.	Annual  Annual