



**Ayuntamiento de Guadalajara**

**POLICÍA LOCAL**

# **CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL DE GUADALAJARA**

Aprobada por la Junta de Gobierno Local de 14 de enero de 2014



## 1º ¿QUÉ ES LA POLICÍA LOCAL?

### PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS

#### Misión

La Policía Local es un instituto armado de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada, cuya misión principal constitucionalmente establecida, es la protección de la seguridad ciudadana, garantizando un clima de convivencia que permita el libre ejercicio de los derechos y libertades reconocidos a las personas, en el contexto general de la Seguridad Pública, que pretende, mediante la prevención y el auxilio, la mejora de la calidad de vida y del bienestar de los vecinos.

#### Visión

Como organización estratégica implanta y se somete a planes de calidad y excelencia, pretendiendo evaluar continuamente su rendimiento para ser una policía eficaz y eficiente, preparada y abierta al aprendizaje, adaptándose, de este modo y dentro de los límites de su misión, a los requerimientos, expectativas y necesidades que la Sociedad le demande en cada momento, respondiendo a las demandas de los ciudadanos con actitud resolutiva y sin demora.

#### Valores

1. Adecuación al ordenamiento jurídico.
2. Actuar con total integridad y dignidad.
3. Relacionarse con la sociedad de Guadalajara con un trato correcto y Esmerado.

## 2º SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- **Atención de emergencias y requerimientos**, cuyo objetivo es atender permanentemente (24 horas del día / 365 días del año) las peticiones de emergencias (por situaciones de crisis o auxilio), requerimientos e información.
- **Asegurar la vigilancia de los espacios públicos y la buena convivencia ciudadana**, y concretamente del cumplimiento de las ordenanzas relacionadas con el civismo y la convivencia ciudadana, inci-

diendo también sobre el consumo y tenencia de estupefacientes y la práctica del botellón en la vía pública.

- **Vigilancia y protección del medio ambiente**, asegurando el control y la protección de los espacios naturales (flora y fauna), animales domésticos, vallas publicitarias, contaminación y vertidos de residuos, dentro de las competencias de la Policía Local.
- **Vigilancia del cumplimiento de la normativa administrativa**, cuyo objetivo es controlar el cumplimiento de la normativa relativa a industria y actividades, urbanismo, salud y consumo.
- **Ordenación, regulación y control del tráfico en la población**, vigilando el cumplimiento de la normativa de seguridad vial, efectuando campañas y controles específicos y elaborando proyectos para mejorar la movilidad.
- **Retirada de la vía pública y gestión de vehículos en base a la normativa aplicable**, cuyo objetivo es gestionar entradas y salidas de vehículos a depósito y tramitar los expedientes sobre vehículos abandonados.
- **Atender implicados e instruir atestados sobre accidentes de tráfico**, atendiendo accidentes de tráfico en el municipio e instruyendo diligencias derivadas de los mismos, así como instruyendo diligencias por delitos contra la seguridad vial.
- **Desarrollar acciones de Educación Vial**, planificando y desarrollando acciones formativas y campañas específicas destinadas a centros educativos y otros colectivos.
- **Actuación derivadas de la protección de la Seguridad Ciudadana**, con el objetivo de prevenir y perseguir la comisión de delitos y faltas penales, vigilar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Ciudadana y llevar a cabo también campañas específicas. Desplegar dotaciones de Policía de Barrio para patrullar en todos los barrios de la ciudad.
- **Mediar entre las partes en la resolución de conflictos privados**, cuando sean requeridos para ello.
- **Oficina de Objetos Perdidos**, remitiendo al propietario el objeto si su identidad resulta conocida.

- **Protección en problemáticas propias de menores**, actuando con menores en situaciones de acoso o absentismo escolar, consumo de alcohol o drogas, en riesgo o desamparo.
- **Expedición de tarjetas de armas de aire comprimido y gas.**

### **3º NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

La legislación específica utilizada para la prestación de los servicios es la siguiente:

- Constitución Española.
- Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 8/2002, de 23-05-2002, de Coordinación de Policías Locales de Castilla-La Mancha.
- Reglamento 110/2006, de 17 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Coordinación de Policías Locales de Castilla-La Mancha.
- Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de la Policía Local de Guadalajara.

### **4º DERECHOS DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS**

- A identificar a los funcionarios y obtener información y orientación acerca de actuaciones o servicios.
- A ser tratados con respeto y deferencia por funcionarios que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

- A exigir la responsabilidad del Ayuntamiento y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

## **5º COMPROMISOS DE CALIDAD**

### **1. Atención inmediata**

Puede contactar telefónicamente con la Policía Local a través de los teléfonos de urgencias 092 y 112, o personalmente en nuestras dependencias las 24 horas del día, con garantía de confidencialidad.

La Policía Local también atenderá las demandas ciudadanas en la vía pública, con presencia especial en los espacios públicos de mayor afluencia.

### **2. Actuación rápida**

La intervención será inmediata en casos de emergencia, con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 5 minutos (cuando exista situación de riesgo para la integridad de las personas).

### **3. Seguridad para la comunidad**

La relación de la Policía Local con la sociedad de Guadalajara es permanente, manteniendo contacto con las asociaciones, consejos de barrio y demás colectivos que lo deseen, invitándoles a participar en las cuestiones de seguridad de su interés.

Las patrullas de barrio se distribuyen en cada uno de los consejos de barrio de la ciudad, con especial incidencia en zonas donde la seguridad de los ciudadanos pueda ser más vulnerable.

### **4. Atención especial a los menores**

La Policía Local interviene ante situaciones de menores en riesgo por absentismo escolar, consumo de alcohol o desamparo, informando a los órganos competentes para garantizar los derechos del menor.

También organiza, en colaboración con la Concejalía de Familia del Ayuntamiento de Guadalajara, acciones formativas para los menores sancionados por alguna infracción de la Ordenanza de Convivencia.

## **5. Protección del medio ambiente**

La patrulla de Medio Ambiente tiene como objetivo evitar la degradación de los espacios naturales y denunciar las infracciones contra los recursos naturales y el medio ambiente. Para ello velará por el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales, en cuanto a conservación de los espacios públicos urbanos, especialmente en los parques y la tenencia y protección de los animales domésticos.

## **6. Retirada de los vehículos abandonados**

Retirada inmediata de los vehículos que entrañen peligro para la seguridad y retirada del resto de los vehículos abandonados en un plazo máximo de 30 días desde su localización cuando reúnan los requisitos establecidos en la Ley de Tráfico.

## **7. Convivencia**

Vigilar permanentemente el cumplimiento de las ordenanzas municipales en materia de civismo y convivencia ciudadana, para reducir o resolver todas las conductas o acciones que alteren el normal desarrollo de la convivencia en el municipio.

## **8. Sugerencias y Reclamaciones**

Resolución de las sugerencias y/o reclamaciones sobre el servicio prestado por la Policía Local en el plazo máximo de 30 días.

## **9. Acción preventiva en materia de Seguridad Vial**

Controles preventivos en materia de tráfico, alcoholemia y drogas. Adhesión a las Campañas de la Dirección General de Tráfico. Compromiso de protección, inspección y regulación del tráfico en centros educativos. Campaña de Educación Vial para los alumnos de Primaria de los centros educativos.

## **10.- Coordinación Policial.**

Desarrollo de una decidida política de coordinación entre Policía Local con la Comisaría Provincial del Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil a través de la Junta Local de Seguridad, para optimizar los recursos y conseguir una actuación más eficaz.

## 6° INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder hacer el seguimiento de los compromisos objeto de cuantificación, se establecen los siguientes indicadores:

1. Índice mínimo de satisfacción ciudadana en la atención al 092 de un 75 %.
2. Intervención inmediata en emergencias como máximo en 5 minutos en al menos el 90 % de las intervenciones.
3. Prestación de un mínimo de 30.000 horas de Policía de Barrio al año.
4. Número de intervenciones con menores en riesgo y número de menores que han asistido a cursos formativos.
5. Número de denuncias por infracción de las ordenanzas relacionadas con el medio ambiente.
6. Retirada de vehículos abandonados: al menos un 85% en menos de 30 días.
7. Número de denuncias por infracción a la Ordenanza de Convivencia y número de requerimientos ciudadanos con resolución por mediación policial.
8. Resolución de al menos un 90 % de reclamaciones sobre los servicios prestados por la Policía Local en menos de 30 días.
9. Realizar al año un mínimo de 2.000 controles de documentación de vehículos, 1.500 controles de alcoholemia, y 20 controles de drogas. Un mínimo de 5.000 regulaciones de tráfico y seguridad en las entradas-salidas de los centros educativos. Número de alumnos que asisten a la formación en educación vial.
10. Publicación anual de la memoria de la Carta de Servicios de la policía local, con el fin de que los ciudadanos puedan evaluar el trabajo policial desarrollado.

## 7º CALIDAD DEL SERVICIO

La policía Local realizará un seguimiento de los compromisos de calidad que se recogen en esta Carta con los objetivos de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de mejorar continuamente.

Usted tiene derecho a reclamar a través del sistema de sugerencias y reclamaciones y a manifestar cualquier insatisfacción o disconformidad con la actuación de dicho Servicio, así como a realizar cualquier sugerencia de funcionamiento.

Podrá utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones a través de los siguientes medios:

- Vía telemática desde la Web municipal ([www.guadalajara.es](http://www.guadalajara.es)) a través del Buzón Ciudadano.
- De forma presencial en las propias dependencias de la Policía Local a través de las hojas de reclamaciones.
- 
- Por escrito a través del Registro del Ayuntamiento de Guadalajara (Oficinas Municipales en la Plaza Mayor, n. 1 o en el Centro Municipal Integrado Avenida del Vado, n. 15).

### **Localización**

Jefatura de Policía Local  
Avenida del Vado 17  
19005 Guadalajara  
Tel. 949247072 o 092  
Fax 949247074  
[policialocal@aytoguadalajara.es](mailto:policialocal@aytoguadalajara.es)