

CARTA DE SERVICIOS POLICÍA LOCAL



JUNIO 2020



Índice

1. Presentación.....	Pág. 2
2. Servicios prestados.....	Pág. 3
3. Compromiso calidad.....	Pág. 5
4. Derechos y responsabilidades.....	Pág. 6
5. Medidas subsanación.....	Pág. 6
6. Ubicación y contacto.....	Pág. 7

1. Presentación

La Corporación del Ayuntamiento de Paracuellos del Jarama, en el convencimiento de que una de las metas de su gestión, ha de ser la de consolidación de un entorno urbano de calidad, seguro, sostenible y habitable, que contribuya al bienestar de todos sus vecinos y visitantes, **se propone como objetivo estratégico** – entre otros- hacer de Paracuellos un lugar con un ambiente seguro para vivir, trabajar y visitar, donde los vecinos se sientan integrados y sea corresponsable en el mantenimiento y de la seguridad.

Esta indubitada decisión, de dirigirnos hacia la excelencia en todos los ámbitos de gestión que esta Corporación, en el marco de las competencias tiene atribuidas, lleva consigo **la adopción de sistemas de gestión de calidad, como la dirección por objetivos y evaluación de estos últimos, así como de la propia organización.**

Para tal fin, se proceden a fijar las líneas estratégicas de los planes definidos a desarrollar por **la Policía Local** de Paracuellos, que se asientan en un **proceso de modernización y eficacia impulsado por este Ayuntamiento de Paracuellos del Jarama.** Estas líneas y planes estratégicos permitirán a la organización avanzar hacia la calidad y mejora continua en la prestación de los servicios públicos, calidad que implementará una cultura basada en la gestión eficaz, transparente y abierta a los vecinos. Estas premisas, llevan a la Policía local a que se configure como:

- **Identificada** por todos los vecinos como un recurso suyo, propio, siempre **disponible**, que vela **permanentemente** por su seguridad, protegiendo tanto a los vecinos como a sus bienes.
- **Cercana**, pegada a los acontecimientos que ocurren en el municipio entendiendo las diferentes necesidades de los vecinos en función de sus diferentes perfiles y disponible las 24 horas los 365 del año.
- **Profesional**, realizando de forma eficaz, eficiente y dinámica el desempeño de sus funciones de servicio público que tiene asignado, permitiendo adaptarse a cada necesidad del Municipio y de sus vecinos.
- **Próxima a los vecinos y residentes**, garantizando la protección de sus derechos y fomentando el respeto a la población más vulnerable, orientándose a la mejora de la convivencia.

Los objetivos que la **Policía Local de Paracuellos** se plantea en su **Carta de Servicios** son:

- Hacer visibles ante los vecinos los servicios que presta y las condiciones en que los presta.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestación de estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar sustancialmente la calidad de los servicios prestados de forma continua.
- Aumentar la satisfacción de los vecinos y de las personas que utilizan los servicios.
- Dar a conocer los derechos de los vecinos en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante para mejorarlo.

2. Servicios prestados

2.1 Facilitar la convivencia vecinal

- Adecuar la presencia policial en las calles de Paracuellos.
- Vigilar los espacios públicos, especialmente los más concurridos.
- Velar por el cumplimiento de la normativa, especialmente en materia de protección a los consumidores, medio ambiente, disciplina urbanística, espectáculos públicos, consumo de drogas y alcohol en la vía pública con especial atención a los menores.
- Facilitar soluciones consensuadas a los problemas, participando en los procesos de mediación policial.
- Proteger el medio ambiente, inspeccionando los locales e industrias con especial riesgo en la generación y tratamiento de residuos. Especial mención a los vertidos incontrolados en el municipio.
- Contactar con el demandante de los requerimientos no urgentes e informarle de las actuaciones realizadas.

2.2 Prevenir y actuar frente a los problemas de seguridad ciudadana y atender a las víctimas.

- Prevenir la comisión de hechos que afecten y menoscaben la seguridad ciudadana, mediante la presencia policial en las calles del municipio y el patrullaje programado realizado en función de las problemáticas detectadas que requieran una atención especial.

- Ser proactivos frente a los problemas de seguridad ciudadana, relacionándose con el tejido social, la Policía Local basa su actividad en principios de proximidad y cercanía a los vecinos.
- Reaccionar cuando se produzca cualquier situación que altere la seguridad, robos, hurtos, agresiones contra las personas, acudiendo al lugar de los hechos y atendiendo a las víctimas.
- Participar con otros Cuerpos de Seguridad del Estado, en los Planes Preventivos de seguridad que se puedan desarrollar.
- Practicar las diligencias oportunas tendentes al esclarecimiento de los delitos e identificación de los autores.

2.3 Mejora de la seguridad vial y la movilidad, previendo y actuando en los accidentes de tráfico y atención a las víctimas.

- Ordenar y regular el tráfico dentro de la demarcación territorial de Paracuellos del Jarama.
- Desarrollar actuaciones de control y vigilancia del transporte de mercancías y personas.
- Actuar en los accidentes de tráfico, acudimos, señalizamos, regulamos y atendemos a las víctimas.
- Elaborar estudios técnicos, mapas de riesgo y propuestas de mejora de la ordenación y regulación viaria.
- Promover la mejora de la seguridad vial, mediante la vigilancia de las vías, corrigiendo las infracciones y previniendo la siniestralidad, mediante campañas específicas de seguridad vial (cinturón, sistemas de retención infantil, distracciones al volante, uso de teléfono móvil, transporte escolar, entre otros).

2.4 Velar por el orden y la seguridad en la vía pública durante la celebración de actos con gran afluencia de público. Pruebas deportivas, fiestas patronales etc.

- Aseguramiento y señalización del espacio público.
- Realización de los planes de movilidad.

2.5 Gestión de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por los vecinos e informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- WEB: Ayuntamiento Paracuellos de Jarama BANNER Policía Local.
- Correo Electrónico: policia.local@paracuellosdejarama.es
- El teléfono: **Policía Local 609 100 092**

- Las dependencias Policiales. **Plaza San Pedro s/n.**
- Las reclamaciones por comportamiento inadecuado serán realizadas presencialmente o por escrito dirigido a la **Jefatura de la Policía Local en C/ Plaza San Pedro s/n.**

3. Compromisos de calidad

Compromiso 1

Aseguramos la **presencia policial en los espacios públicos del Paracuellos** y en aquellos lugares donde se haya detectado cierta conflictividad social.

Compromiso 2

Acudimos, al menos al 90% de los **incidentes urgentes relacionados con la seguridad ciudadana en 6 minutos o menos.**

Compromiso 3

Adecuamos la **presencia policial** a las problemáticas detectadas, estableciendo los oportunos **patrullajes programados.**

Compromiso 4

En los **accidentes de tráfico** con víctimas, **acudimos al lugar de los hechos al menos al 90% en 6 minutos o menos.**

Compromiso 5

Mejoramos la **protección, la convivencia y la seguridad en los espacios públicos, especialmente en los lugares de ocio, recreo y esparcimiento social.** Orientando las actuaciones a los requerimientos de los vecinos.

Compromiso 6

Acudimos al menos al 90% de los incidentes urgentes relacionados con el auxilio a personas en **6 minutos o menos.**

Compromiso 7

Protegemos el **medio ambiente, procurando el cumplimiento de la normativa municipal y demás legislación en esta materia.** Inspección de la **totalidad de los locales e industrias con especial riesgo en la generación y tratamiento de residuos tóxicos, peligrosos y contaminantes y vertidos indiscriminados.**

Compromiso 8

Damos **respuesta al 100% en los casos de problemas de convivencia vecinal calificados como no urgentes**, recibidos a través de cualquiera de los canales de atención a los vecinos **en un plazo de 15 días**. Contactamos con el requirente, visitamos el lugar de la incidencia e informamos de la intervención realizada.

Compromiso 9.

Inspeccionamos la totalidad de locales públicos de ocio de forma anual, con la finalidad de promover el cumplimiento de las normas municipales y la Ley de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas.

Compromiso 10.

Contestamos la totalidad de las sugerencias y reclamaciones en un máximo de 10 días naturales.

Compromiso 11

Facilitar y mejorar las relaciones con los vecinos, las asociaciones cívicas, de comerciantes y vecinales, con objeto de realizar las actuaciones precisas para la integración del servicio policial en el tejido social de Paracuellos, con especial énfasis en el desarrollo de las actuaciones preventivas.

4. Medidas de subsanación

Los vecinos que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores, pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y reclamaciones, establecidos en el apartado 2 de esta Carta de Servicios. En caso de incumplimiento se les enviara un escrito informando de las causas, así como de las medidas adoptadas para la corrección de la deficiencia detectada.

5. Derechos y responsabilidades

5.1 Derechos

- Recibir un trato respetuoso y deferente.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con el Ayuntamiento en los asuntos relacionados con su Policía Local.
- Exigir responsabilidades a la Policía Local, cuando así corresponda legalmente.

- Recibir una pronta y adecuada respuesta cuando la persona se encuentre en situación de riesgo o conflicto.
- Recibir información y orientación sobre las características y requisitos de la prestación de los servicios de la Policía Local, así como a conocer el estado de tramitación de los procedimientos que le afecten.
- Conoce la identidad del personal que presta servicio, mediante el número de identificación policial del o de la agente.

5.2 Responsabilidades

- Mantener una actitud correcta hacia los agentes de la Policía Local.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.
- Poner en conocimiento de la Policía Local cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos que presta la Policía Local.

6. Ubicación y contacto

Dirección: Plaza San Pedro s/n- Dependencias Policiales, 28860, Paracuellos de Jarama (Madrid)

Teléfono: Policía Local 609 100 092

Correo Electrónico: policia.local@paracuellosdejarama.es

WEB: Ayuntamiento Paracuellos de Jarama BANNER Policía Local.