

CARTA DE SERVICIOS DE POLICÍA LOCAL

1. Introducción

La Policía Local es un servicio del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, que depende orgánicamente del Alcalde-Presidente.

MISIÓN:

“Somos un servicio dirigido a la protección de la seguridad ciudadana y al cumplimiento de la legislación vigente, cuyo objeto es, mediante la prevención y auxilio, la mejora de la calidad de vida y del bienestar de los vecinos”.

“Las Fuerzas y Cuerpo de Seguridad... tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades públicas y garantizar la seguridad ciudadana”.

Art. 104 de la Constitución Española de 1978.

VISIÓN :

“Trabajamos para ser una policía eficaz, eficiente y cercana al ciudadano para lo que evaluaremos continuamente nuestro rendimiento, estando preparados y abiertos a los cambios sociales, adaptándonos de forma inmediata, dentro de los límites de nuestra misión, a los requerimientos, expectativas y necesidades que la sociedad nos demande en cada momento”.

2. Servicios prestados

La Policía Local, se ha convertido en una policía próxima, asistencial, preventiva y reactiva, que realiza múltiples tareas acercando el Ayuntamiento a los vecinos. Sus servicios son entre otros:

- Atención personal y telefónica 24 horas, 365 días del año.
- Seguridad ciudadana: prevención y reacción ante la comisión de hechos delictivos.
- Control y regulación del tráfico y confección de atestados por accidentes de tráfico en el casco urbano.
- Recogida de denuncias por infracciones penales con tramitación a los juzgados con competencia para conocer del asunto.
- Unidad Agente Tutor, que presta los servicios de educación vial, uso responsable de redes sociales, vigilancia y seguridad en el entorno escolar.
- Protección de espacios públicos.
- Mediación en conflictos entre particulares.
- Unidad del Menor, protección y atención a menores fuera del entorno escolar. Especial atención a la problemática de menores, tanto en violencia doméstica como en conflictos entre menores que requieran de atención policial y/o judicial, con traslado a la Fiscalía de Menores de Madrid en los supuestos que sea necesario.
- Vigilancia y seguimiento del cumplimiento de la orden de alejamiento en el caso de víctimas de violencia de género con orden de protección asignada a la Unidad de Protección de Víctimas de Violencia de Género de la Policía Local de Boadilla del Monte.
- Vigilancia del cumplimiento de ordenanzas y bandos municipales y de actuaciones urbanísticas.
- Oficina de objetos perdidos.
- Coordinación de todas las fuerzas y cuerpos de seguridad que trabajan en el municipio a través de la Junta Local de Seguridad.
- Control y protección de los derechos sobre la propiedad intelectual.

- Recogida, retirada y tramitación de bajas de vehículos a petición del propietario.
- Expedición de tarjetas de armas de aire comprimido y gas.
- Colaboración con la unidad móvil de Policía Nacional para la tramitación del D.N.I desde nuestra central.
- Ejecución de acuerdos municipales, tramitados desde el servicio o a requerimiento de otras áreas.
- Diligencias de investigación y esclarecimiento de los hechos, a través de la unidad de Policía Judicial.
- Auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- Control de ruidos y molestias.
- Control de obras, ocupación y corte de vía pública.
- Protección a las autoridades y vigilancia o custodia de los edificios e instalaciones municipales.
- Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- Seguridad específica para comercios.
- Protección de viviendas/comercios mediante el programa Vacaciones Tranquilas.
- Control y seguimiento del tráfico mediante video vigilancia.
- Convenio del Ayuntamiento con la DGT para cambios de domicilio del permiso de circulación y de conducir.
- Información a través de redes sociales.

3. Derechos y responsabilidades de los ciudadanos/usuarios

Los ciudadanos, como receptores de los servicios prestados por la Policía Local, adquieren una serie de **derechos**:

- A recibir auxilio permanente en caso de necesidad a través del Servicio de Policía.
- A recibir un trato imparcial, directo, personalizado, correcto, diligente, con respeto a la intimidad personal, así como la confidencialidad en los asuntos que conozca la Policía.
- La Policía de Boadilla del Monte, en el ejercicio de sus funciones, evitará toda acción arbitraria que pueda afectar negativamente a los ciudadanos, así como cualquier trato preferente o privilegiado por cualquier motivo.
- A formular sugerencias y plantear reclamaciones y/o agradecimientos respecto de sus relaciones con la Policía.
- A identificar a los funcionarios y obtener información y orientación acerca de actuaciones y/o servicios (supeditado a la legislación vigente).
- A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios policiales y personal adscrito al cuerpo, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades del Ayuntamiento y del personal a sus servicio, cuando así corresponda legalmente.

Los ciudadanos como usuarios adquieren una serie de **responsabilidades**:

Como ciudadano se adquiere la responsabilidad de tener un comportamiento cívico.

4. Normativa específica

- La Constitución española de 1978.



- Ley orgánica 2/1986 de 13 de marzo, reguladora de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad .
- Ley 4/1992 de 8 de junio, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 112/1983 de octubre, reglamento de la Organización de las Policías de la Comunidad de Madrid.

5. Compromisos de Calidad

- **Atención inmediata.** Ante cualquier requerimiento urgente, la intervención será inmediata siendo el tiempo imprescindible del traslado del patrulla más cercano al lugar del requerimiento.
- **Presencia en vía pública.** Información y atención a las demandas de los ciudadanos, en todo momento, con especial presencia en los centros de interés y zonas de ocio, centros educativos y culturales.
- **Trabajo próximo al ciudadano.** Atención, información y auxilio permanente, personalizado e inmediato tanto telefónicamente como en las dependencias de la Policía, por medio de una actitud cercana y de respeto para con los vecinos, manteniendo contacto con todos los colectivos con objeto de aumentar la calidad de vida en materia de seguridad.
- **Acción preventiva en materia de seguridad vial.** Controles preventivos en materia de seguridad ciudadana, tráfico, transporte, y alcoholemia. Compromiso de protección, inspección y regulación preventiva del tráfico en colegios, vehículos de transporte escolar controlados, pruebas de alcoholemia, control de ciclomotores y de uso de cinturón.
- **Retirada de vehículos abandonados en los plazos establecidos.**
- **Protección del menor.** Mediante las Unidades de Agente Tutor y del Menor se adquiere un compromiso especial por parte de esta Policía en lo relativo a la protección de los menores de Boadilla del Monte, tanto en el entorno escolar como fuera de él.
- **Vacaciones Tranquilas.** Realizar todo tipo de actuaciones encaminadas a la prevención de robos en viviendas, localización de la propiedad en caso necesario, mediante los datos recogidos previamente en el programa de vacaciones tranquilas.
- **Recursos materiales y humanos.** Con objeto de poder cumplir los compromisos establecidos en la presente carta, la Policía Local contará con los recursos materiales y humanos necesarios para el desempeño de sus funciones.
- **Atención a las víctimas de de violencia de género.** Mediante la firma del correspondiente convenio de colaboración con la Secretaria de Estado de Seguridad la Policía Local de Boadilla del Monte adquirió el compromiso de protección de las víctimas de violencia de género residentes en la localidad mediante la Unidad de Protección de Víctimas de la Policía Local y a través de la acción conjunta con Guardia Civil y el Punto de Violencia de Género de la Localidad.
- **Evaluación de la gestión policial.** La evaluación de los servicios y compromisos destacados en la presente carta por medio de la implantación de indicadores de calidad, auditorías internas, a través de la publicación anual de la Memoria de Policía Local y por medio de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.
- **Digitalización archivo policial.** Desde el 1 de enero de 2011, digitalización del archivo para permitir acceso a todos los expedientes.
- **Recepción y tramitación de denuncias.** La Policía Local de Boadilla del Monte ofrece el servicio de recepción de denuncias judiciales 24 horas al día 365 días al año.

6. Indicadores de Calidad

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

- Elaboración de informes para contestar las reclamaciones y sugerencias recibidas en el Ayuntamiento. El límite de este indicador es de 7 días para informar a la unidad administrativa solicitante.
- Retirada de vehículos abandonados que no supongan peligro para la seguridad ciudadana, en un plazo máximo de 25 días desde que se tiene conocimiento, y siempre que se disponga de espacio en el depósito Municipal.
- Retirada de vehículos abandonados que supongan algún riesgo para la seguridad ciudadana en un plazo máximo de 3 días desde que se tiene conocimiento.
- Comunicar la retirada y depósito del vehículo al titular en el plazo de 24 horas a través de la Dirección Electrónica Vial.
- Realizar 200.000 Km. al año en patrullajes preventivos y vigilancia.
- Realizar 300 horas de controles preventivos al año atendiendo aquellas cuestiones relevantes en materia de seguridad ciudadana.
- Realizar 1.000 controles preventivos en seguridad vial.

7. Necesitamos tu opinión

El Ayuntamiento para hacernos llegar las quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, dispone de varias vías:

- www.aytoboadilla.com/ Buzón de sugerencias.
- Registro General. C/ José Antonio, 42. De 9:00 a 14:30 hrs de lunes a viernes. Excepto jueves de 09:00 a 17:00 horas.

El cuerpo de Policía Local dispone además de las siguientes vías de comunicación directa:

- Telefónicamente a través del 112, del 092 (en la localidad excepto Montepíncipe) o directamente en el 91 634 93 15.
- Por escrito, en la Jefatura de Policía, situada en la planta baja del Ayuntamiento (C/ José Antonio, nº 42). O a través del fax : 91 632 60 14.
- En persona: Igualmente en la Jefatura de Policía, en las dependencias sitas en la Plaza de la Villa s/n, o a cualquier agente de policía.
- Redes sociales:



Policía de Boadilla



@ Policía Boadilla

agentetutor@aytoboadilla.com

comercioseguero@aytoboadilla.com (incidencias seguridad en comercios)

sijo@aytoboadilla.com (seccion investigacion judicial)

oficina@aytoboadilla.com (mail oficina de policia)

policia del menor@aytoboadilla.com (incidencias con menores)

policia mediador@aytoboadilla.com (servicio mediaciones)

viogen.boadilla@aytoboadilla.com (violencia de género)

8. Dónde estamos.

Direcciones.

- **Jefatura de Policía Local:** C/ José Antonio 42, con un horario ininterrumpido todos los días del año.



Medios de acceso y transporte:

- En autobús desde Madrid destacamos las líneas:
 - 571 Aluche-Boadilla del Monte. (Por Urb. Montepíncipe)
 - 573 Moncloa-Boadilla del Monte
 - 574 Aluche-Boadilla del Monte. (Por Urb. Montepíncipe)
 - N905 Moncloa- Boadilla del Monte
- En metro desde Madrid:



Estación : "Boadilla Centro"

Otras oficinas:

- Oficina de la Policía Judicial y Agentes Tutores: C/ Isabel II, nº 26. Tfno. 91 632 38 29.
- Oficina de Policía Plaza de la Villa s/n 91 6024200 ext. 2231

