

CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de
Las Rozas

Policía Local

14/10/2024

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid, junto con la Policía Local, se compromete a fomentar la mejora continua en el servicio de seguridad local. Este documento tiene como objetivo acercar nuestros servicios a la ciudadanía, mostrando la amplia gama de funciones que desempeñamos, a la vez que reforzamos la imagen de nuestra labor.

Queremos que los ciudadanos conozcan de manera clara y directa qué pueden esperar de la Policía Local y cuáles son sus derechos al interactuar con este servicio. De igual forma, este compromiso implica una responsabilidad por parte de nuestra organización, que adquiere obligaciones ineludibles en beneficio de la comunidad.

En resumen, esta carta de servicios es una herramienta clave en nuestro esfuerzo por mantener una fuerza pública cercana, eficiente y plenamente capacitada para responder a las necesidades de nuestros vecinos.

INTRODUCCIÓN

La carta de servicios de la Policía Local surge con el propósito de informar a los ciudadanos de Las Rozas sobre los servicios que prestan las entidades de seguridad y emergencias, sus derechos respecto a estos servicios, y los compromisos adquiridos que buscan mejorar la calidad en su prestación. Con ello, se presentan las bases de este interés común y compartido entre la ciudadanía y la Policía Local, especialmente en lo relacionado con la seguridad y la convivencia ciudadana.

Sus funciones:

La Policía Local tiene como misión principal garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, velando por el cumplimiento de las leyes y del ordenamiento jurídico, actuando como garantes de la seguridad ciudadana.

El ciudadano:

El ciudadano desempeña un papel esencial en las políticas y planes de seguridad, ya que no solo es el objetivo prioritario de cualquier actuación pública de protección, sino que también debe ser un sujeto activo en su planificación, ejecución y evaluación. Por ello, es crucial concebir la seguridad como una necesidad compartida, un compromiso de todos y cada uno.

INTRODUCCIÓN

Los objetivos:

Para lograr la corresponsabilidad en torno a estos dos valores, la Policía Local no solo trabaja estrechamente con los organismos y autoridades relacionadas con su ámbito de actuación, sino que también busca extender este marco de colaboración a los ciudadanos, con el objetivo de crear un municipio cada vez más seguro y donde la convivencia democrática sea una realidad cotidiana. Para ello, es imprescindible contar con una policía cercana, proactiva, que fomente la cooperación, la participación, y que sea solidaria y de calidad.

La organización y estructura:

La Policía Local de Las Rozas es una fuerza y cuerpo de seguridad con una organización y estructura jerarquizada que opera como un cuerpo único, aunque cuenta con especialidades distribuidas en unidades, secciones, grupos y patrullas. Actualmente, el servicio policial se divide en dos Áreas de gestión:

Área de Operativa Policial	Área de Gestión Corporativa y Secretaría Técnica
----------------------------	---

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- Atención personal y telefónica 24 horas, 365 días al año.
- Atención a los ciudadanos, sus demandas y requerimientos de la forma más inmediata posible.
- Seguridad ciudadana. Prevención y reacción ante faltas y delitos.
- Protección de espacios públicos.
- Ordenación y regulación del tráfico.
- Confección de atestados por accidentes de tráfico y por actuaciones en Seguridad Vial.
- Tramitación de denuncias por ilícitos penales de acuerdo con la legislación vigente y dentro del marco convenido con las demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Protección y prevención de la comunidad escolar.
- Prestar servicios de educación vial a los escolares.
- Vigilancia del cumplimiento de las Ordenanzas Municipales, Bandos y actuaciones urbanísticas.
- Patrulla ecológica en garantía de nuestro patrimonio medioambiental.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- Inspección de desperfectos y anomalías en la vía pública y en el mobiliario urbano.
- Recoger cuantas sugerencias, quejas y peticiones se formulen sobre la actividad municipal transmitiéndola al departamento correspondiente.
- Realización de lo mandatado por la autoridad Judicial o Fiscal.
- Ejecución de acuerdos municipales.
- Control de ruidos y molestias.
- Control de obras, ocupación y corte de vías.
- Protección de autoridades.
- Vigilancia y custodia de edificios municipales.
- Cooperación en la resolución de conflictos.
- Auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- Coordinación y colaboración con las demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Realización de lo mandatado por la autoridad Judicial o Fiscal.

1. ÁREA DE OPERATIVA POLICIAL:

El Área Operativa es responsable de llevar a cabo el servicio policial en la calle, siendo probablemente los profesionales que representan la imagen más visible del Cuerpo de Policía Local, debido a su contacto directo y frecuente con la ciudadanía.

Esta área se divide en cinco unidades:

1. **Unidad de Seguridad y Protección Ciudadana**, que incluye varias secciones:
 - **Sección de Seguridad Ciudadana:** Encargada del servicio de patrullaje en la vía pública.
 - **Sección de Oficina de Denuncias e Investigación:** Dedicada a la inspección y análisis de incidentes de tráfico en la vía pública, así como a las investigaciones preventivas necesarias.
 - **Atención al Ciudadano:** Ofrecida mediante una unidad móvil situada en la vía pública para facilitar el acceso y proximidad a los ciudadanos.
 - **Unidad de Violencia de Género e Intervención Social:** Encargada de la protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, así como de la prevención y seguimiento de posibles delitos en esta área.

1. ÁREA DE OPERATIVA POLICIAL (continuación):

- **Grupo de Protección a Personalidades:** Responsable de la seguridad y protección de autoridades y personalidades.
2. Unidad **de Policía de Barrio:** Enfocada en el servicio y atención cercanos al ciudadano y al comerciante local.
 3. Sección **de Educación para la Prevención y Seguridad Escolar:** Unidad destinada a promover la seguridad y prevención en la comunidad escolar.
 4. Policía **Administrativa y de Medio Ambiente:** Su misión es velar por el cumplimiento de la normativa administrativa y medioambiental en el municipio. Esta labor está a cargo de la Sección de Policía Administrativa y Medio Ambiente.
 5. Centro **de Control Operativo (CECOP):** Aunque depende directamente de la Jefatura, articula eficientemente las dos áreas de servicio, siendo el núcleo tecnológico y de comunicaciones del Cuerpo de Policía Local.

2. ÁREA DE GESTIÓN CORPORATIVA Y SECRETARÍA TÉCNICA:

Esta área se divide en dos unidades:

1. El **Área de Gestión Corporativa**: Es una estructura administrativa de gestión, coordinación, planificación, comunicación, disciplina y formación. Está integrada la Unidad de Gestión Técnico- Administrativa.
2. La **Secretaría Técnica** que depende directamente de Jefatura como apoyo técnico-jurídico en la labor de planificación, gestión diaria y asesoramiento especializado.

Igualmente, se establece el Consejo de Dirección de Policía Local, como órgano colegiado y formado por todos los mandos del Cuerpo con el objetivo de debate, análisis, lluvia de ideas, propuestas y valoraciones.

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

I. Atención permanente a la ciudadanía, a través de los teléfonos 112 y 91.637.00.00 y en dependencias de la Policía Local, durante las 24 horas y todos los días del año.	25.000 (llamadas)
II. Actuación preferente ante requerimientos urgentes, cuando exista riesgo para las personas o sus bienes, en un tiempo mínimo imprescindible, desde que se tenga noticia del suceso.	10.000 (actuaciones)
III. Presencia y actuación en la vía pública atendiendo y dando la información debida de forma inmediata ante las demandas de los ciudadanos, con especial dedicación a los más necesitados y a las víctimas de hechos delictivos.	650.000 (Km. realizados)
IV. Dedicación prioritaria al mantenimiento de la protección y seguridad ciudadana, garantizando la pacífica convivencia entre todos los ciudadanos.	2.500 (actuaciones)
V. Acciones preventivas en materia de seguridad vial y normativa del motor, realizando los controles preceptivos en el tráfico, transporte, conductores, etc. En el propósito de reducir la siniestralidad viaria.	3.500 (actuaciones)
VI. Funcionamiento permanente de la Oficina de denuncias, atención al ciudadano, Investigación e intervención social, al objeto de realizar las actuaciones y diligencias necesarias.	1.500 (servicios)

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

VII. Protección al menor y colaboración con la comunidad educativa, programando servicios de agentes tutores, de formación vial y de educación para la convivencia.	6.200 (servicios)
VIII. Potenciar la policía medioambiental, en a la necesidad de proteger nuestro patrimonio natural, velando por una conciencia ecológica que permita la conservación y el disfrute del ecosistema.	1.000 (actuaciones)
IX. Trabajo por objetivos, planes y programas de actuación, en la necesidad de prestar el mejor servicio posible, con la calidad que nuestros vecinos demandan, trabajaremos de forma proactiva teniendo en cuenta los objetivos, programando realizaciones y evaluando los resultados.	11.000 (servicios)
X. Recogida y retirada de vehículos abandonados, en los plazos establecidos en los indicadores de calidad.	550 (actuaciones)
XI. Custodia de objetos perdidos. Depósito y devolución, en su caso, de los objetos perdidos que se encuentre en Policía Local.	350 (gestiones)
XII. Apuesta decidida por una política de coordinación con la Guardia Civil, para optimizar todos los recursos disponibles y evitar solapamientos innecesarios.	250 (colaboraciones)
XIII. Información sobre la gestión publicando anualmente los resultados del servicio local de seguridad que permitan a nuestros ciudadanos comprobar las realizaciones y evaluar los compromisos adquiridos.	40.000 (datos totales)

IDEAS FUERZA DE LA LABOR POLICIAL

- **Definición y ordenación de objetivos:** Identificamos y estructuramos nuestros principales objetivos como organización y como servicio. La orientación de la seguridad pública es ofrecer un servicio eficaz y profesional al ciudadano, optimizando al máximo los recursos disponibles.
- **Proximidad y visibilidad:** Promovemos una Policía visible y cercana que responda a las demandas de los ciudadanos, actuando como un servicio de referencia en seguridad y convivencia. Nos comprometemos a gestionar en favor del bienestar ciudadano.
- **Transparencia y responsabilidad:** Como Policía Local, asumimos el compromiso de rendir cuentas sobre nuestras actividades y servicios. Los vecinos podrán exigir y fiscalizar nuestra labor. Fomentamos la transparencia, tanto interna como externa, presentando resultados que permitan una fácil supervisión vecinal.
- **Vocación de servicio y cercanía:** Nos consideramos parte de la comunidad que servimos, y buscamos ofrecer a nuestros ciudadanos el trato respetuoso y atento que esperan de nosotros.
- **Facilitar el acceso y uso de los servicios:** Nos esforzamos en estar cerca de nuestros conciudadanos para que conozcan, valoren, usen y auditen los servicios ofrecidos.

IDEAS FUERZA DE LA LABOR POLICIAL

- **Presencia preventiva y respuesta en la calle:** Potenciamos la presencia preventiva y de auxilio en la vía pública mediante más efectivos y una mayor disponibilidad temporal, proporcionando patrullaje comprometido que responde a las demandas de los vecinos.
- **Enfoque proactivo, integral y de proximidad:** La labor de la Policía Local se fundamenta en una actuación proactiva, sin esperar a que ocurran los incidentes, y en un enfoque integral de proximidad.
- **Calidad del servicio:** Nuestro objetivo es fortalecer los servicios, apostando por la calidad y la mejora continua, con el fin de lograr la satisfacción de los vecinos y visitantes.
- **Adaptación a necesidades cambiantes:** Nos mantenemos en constante adaptación para atender los servicios que requieren mayor flexibilidad ante demandas inesperadas y cambiantes de la ciudadanía.
- **Especialización según demanda:** Seguimos apostando por especialidades policiales que, según los resultados obtenidos, han demostrado su efectividad en respuesta a las necesidades ciudadanas.

IDEAS FUERZA DE LA LABOR POLICIAL

- **Eficiencia en la gestión de recursos:** Buscamos optimizar los recursos disponibles, ofreciendo el mejor servicio bajo los principios de eficiencia en la gestión pública y coordinación con los demás servicios municipales, en una labor transversal.
- **Innovación tecnológica y capacitación:** Apostamos por la sistematización y automatización de procesos, adoptando nuevas tecnologías y promoviendo la capacitación profesional para agregar valor al servicio.
- **Evaluación continua y compromiso:** Realizamos una evaluación constante de procesos, procedimientos y adaptaciones, con un firme compromiso hacia el cumplimiento, la coherencia y el servicio a la comunidad.
- **Coordinación con otras Fuerzas de Seguridad:** Mantenemos una coordinación integral con los demás Cuerpos y Fuerzas de Seguridad que operan en el territorio municipal.

FILOSOFÍA DEL SERVICIO

- **Prevención:** Las políticas de prevención son el pilar fundamental del sistema municipal de seguridad.
- **Proximidad al ciudadano:** Mantener una relación cercana con las personas y grupos sociales del entorno, para conocer sus necesidades y estar presentes en su vida diaria.
- **Proactividad:** Anticiparnos a situaciones y amenazas que puedan afectar la convivencia y el bienestar ciudadano.
- **Enfoque en la Seguridad Ciudadana:** Ser proveedores efectivos de prevención, protección, seguridad y bienestar para nuestros vecinos y visitantes.
- **Facilitadores y responsables:** Ofrecer soluciones y respuestas a todas las necesidades ciudadanas, independientemente de su naturaleza.
- **Fomento de la coordinación y cooperación:** Trabajar en conjunto con agentes sociales, instituciones y otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad para fortalecer la seguridad comunitaria.
- **Compromiso activo de servicio:** Promover la calidad del servicio y un clima de relación laboral que facilite los intereses legítimos de todas las partes.

SERVICIOS PRESTADOS

- 1. Atención permanente:** Servicio de atención personal y telefónica, disponible 24 horas al día, los 365 días del año.
- 2. Respuesta ciudadana inmediata:** Atención rápida a demandas y requerimientos de los ciudadanos.
- 3. Seguridad Ciudadana:** Prevención y respuesta ante delitos.
- 4. Protección de espacios públicos:** Vigilancia y seguridad en lugares y espacios municipales.
- 5. Tráfico y Seguridad Vial:** Ordenación, regulación del tráfico y control de la seguridad vial.
- 6. Atestados de tráfico:** Confección de atestados en accidentes y actuaciones de seguridad vial en el casco urbano.
- 7. Tramitación de denuncias:** Gestión de denuncias por ilícitos penales según la legislación vigente y en colaboración con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- 8. Oficina Móvil de Atención Ciudadana:** Servicio de atención ciudadana accesible y cercano.
- 9. Unidad Canina de Policía Local:** Servicio de apoyo con perros policía para operaciones específicas.

SERVICIOS PRESTADOS

- 10. Educación y colaboración comunitaria:** Agente Tutor en centros educativos y realización de Campañas de Educación Vial.
- 11. Seguridad en eventos municipales:** Gestión de la seguridad en eventos festivos, deportivos y sociales.
- 12. Planes y campañas específicas:** Acciones enfocadas en sectores específicos y necesidades operativas.
- 13. Vigilancia de normativas municipales:** Cumplimiento de Ordenanzas, Bandos y actuaciones urbanísticas.
- 14. Protección a menores y víctimas:** Atención y protección a menores y víctimas de violencia de género y doméstica.
- 15. Salvaguarda medioambiental:** Protección del patrimonio natural del municipio.
- 16. Retiro de vehículos:** Retiro de vehículos estacionados indebidamente o abandonados en la vía pública.
- 17. Inspección de la vía pública:** Detección y reporte de desperfectos y anomalías en la vía pública y mobiliario urbano.

SERVICIOS PRESTADOS

- 18. Tramitación de sugerencias y quejas:** Gestión y transmisión de quejas, sugerencias y peticiones ciudadanas a los departamentos correspondientes.
- 19. Ejecución de acuerdos municipales:** Implementación de acuerdos tramitados desde el servicio o solicitados por otras áreas.
- 20. Control de contaminación acústica:** Vigilancia y regulación del ruido en el municipio.
- 21. Control de obras y ocupaciones:** Supervisión de obras, ocupación y cortes en vías públicas.
- 22. Protección de Autoridades Municipales:** Acompañamiento y protección de autoridades locales.
- 23. Custodia de instalaciones municipales:** Vigilancia de instalaciones, bienes y servicios municipales.
- 24. Gestión de videovigilancia:** Control del sistema de videovigilancia de seguridad ciudadana y tráfico.
- 25. Mediación en conflictos:** Servicio de mediación para la resolución de conflictos entre particulares.

SERVICIOS PRESTADOS

- 26. Auxilio en emergencias:** Atención en casos de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- 27. Colaboración en Protección Civil:** Participación en los planes de Protección Civil.
- 28. Apoyo a Departamentos Municipales:** Colaboración en la ejecución de competencias asignadas a otros departamentos.
- 29. Coordinación en la Junta Local de Seguridad:** Cooperación con otros cuerpos de seguridad a través de la Junta Local de Seguridad.
- 30. Cumplimiento de mandatos judiciales:** Ejecución de órdenes de la Autoridad Judicial o Fiscal.
- 31. Gestión de tarjetas PMR:** Administración de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (PMR).

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

La Policía Local de Las Rozas realiza sus funciones con respeto absoluto a la Constitución Española y al resto del ordenamiento jurídico, actuando con neutralidad política, imparcialidad, integridad y dignidad. Garantizamos un trato igualitario, sin discriminación por motivos de raza, religión u opinión, y mantenemos un trato respetuoso y adecuado en todas nuestras interacciones con los ciudadanos.

Por ello, los vecinos tienen los siguientes derechos:

- A. **Auxilio y ayuda permanente:** A recibir apoyo continuo en caso de necesidad, siendo atendidos por personal cualificado, de la forma más eficaz posible y con los medios adecuados a nuestro alcance.
- B. **Vías de comunicación:** A conocer y utilizar los canales de reclamaciones, sugerencias, consultas y agradecimientos en su relación con la Policía Local.
- C. **Acceso a la información pública:** A acceder a archivos, registros e información pública de acuerdo con la normativa reguladora de los servicios policiales.
- D. **Identificación y orientación:** A identificar a los agentes policiales y obtener la información y orientación necesarias sobre actuaciones o servicios, conforme a la normativa vigente.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

E. Responsabilidad de los Servicios: A exigir la rendición de cuentas de los responsables del Servicio, de las Autoridades y de la Administración Pública correspondiente, cuando así corresponda legalmente.

F. Trato respetuoso y deferente: A recibir un trato respetuoso y considerado por parte de los funcionarios policiales y personal adscrito al Cuerpo, quienes deberán facilitar el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

G. Confidencialidad: A la protección de su intimidad durante la intervención policial, y a la confidencialidad de toda la información relacionada con la actuación.

H. Protección de datos personales: A la protección de sus datos de carácter personal, así como a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

I. Orientación sobre requisitos legales: A obtener información y orientación sobre los requisitos jurídicos, técnicos u operativos relacionados con su solicitud, actuación o procedimiento policial.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

J. Compromiso superior del servicio: A esperar un nivel de compromiso y dedicación superior al común de los ciudadanos.

K. Otros derechos reconocidos: A cualquier otro derecho reconocido por la Constitución y el ordenamiento jurídico.

RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- **Conocimiento y cumplimiento de normas:** Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos necesarios para acceder a los servicios y prestaciones que ofrece la Policía Local.
- **Presentación de documentación:** Rellenar de forma legible los documentos, instancias y formularios requeridos cuando las demandas del servicio se realicen por escrito.
- **Veracidad en la información:** Proporcionar información veraz sobre los datos personales y las circunstancias de los hechos, lo cual permitirá una actuación diligente en respuesta a su solicitud.
- **Colaboración con la autoridad:** Cumplir y colaborar con las indicaciones de los agentes de la autoridad para facilitar la prestación del servicio solicitado.
- **Actualización de información:** Informar de cualquier cambio en su situación personal, familiar o de otro tipo que pueda afectar la prestación del servicio por parte de esta administración.

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios, cuando sean ofrecidos por éstos.
- Mediante la sede telemática de Las Rozas (sede.lasrozas.es) para las gestiones administrativas que sean de su interés.
- Mediante un correo electrónico al departamento policial correspondiente.
- A través, del Portal de Transparencia a través del “formulario de propuesta ciudadana”
- Y telefónicamente en Atención al ciudadano 010

MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN_____

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

- Las Oficinas de Registro municipales.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al servicio de atención de policía local: oacpolicia@lasrozas.es
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.

NORMATIVA

- Constitución Española.
- Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 781/86, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Convenio Europeo para la Salvaguardia de los derechos humanos y las libertades fundamentales, Roma, 4 de noviembre de 1950.
- Resolución 690/1979, relativa a la declaración sobre la Policía, aprobada por la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa el 8 de mayo de 1979.
- Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, adoptado por la Asamblea General de la ONU en su Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979.
- Convenio sobre la ciberdelincuencia del Consejo de Europa (Budapest, 23.XI.2001).

NORMATIVA

- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 210/2021, de 15 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Marco de Organización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid
- Reglamento del Cuerpo de Policía Local de Las Rozas de Madrid.

NORMATIVA

CONCEJALÍA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

C/ José Echegaray, 10 - 91 757 93 10

Horario de atención: Previa petición de hora

Correo electrónico: concejaliaseguridad@lasrozas.es

JEFATURA DE POLICÍA LOCAL

C/ José Echegaray, 10 - 91 637 00 00

Horario de atención: 24 horas / 365 días

Correo electrónico: oacpolicia@lasrozas.es

DEPÓSITO MUNICIPAL DE VEHÍCULOS

C/ José Echegaray s/n (frente a Jefatura de Policía Local)

Horario de atención: 24 horas / 365 días



Ayuntamiento de
Las Rozas

www.lasrozas.es