



**Ayuntamiento  
de Arganda del Rey**

# CARTA DE SERVICIOS POLICÍA LOCAL





## **ÍNDICE**

	Página
1. INFORMACIÓN GENERAL.....	3
2. MISIÓN.....	3
3. SERVICIOS PRESTADOS Y COMPROMISOS ASUMIDOS .....	4
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES .....	9
5. RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	10
6. DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO .....	11
7. MARCO NORMATIVO .....	13



## 1.- INFORMACIÓN GENERAL.

### Órgano directivo

El órgano directivo responsable de los servicios objetos de esta carta es el Director de Seguridad, dependiendo de la Alcaldía Presidencia.

### Estructura

El Cuerpo de Policía Local se estructura en los siguientes Departamentos:

Jefatura del Cuerpo.

Área de Unidades Integrales y Seguridad Ciudadana.

Área de Seguridad Vial, Movilidad y Servicios especializados.

Área de Gestión Administrativa.

Área Medio Ambiental e Industria.

Área de Atención y Protección a la Familia.

Configurado como **servicio público**, tiene la labor de auxiliar, proteger e informar, durante las **24 horas del día, los 365 días** del año, atendiendo los requerimientos recibidos a través de los diversos teléfonos de emergencias y vías de atención al ciudadano, con el objetivo de darle una respuesta rápida y eficiente, mediante la gestión de los recursos personales y técnicos que se encuentran a su alcance.

## 2.-MISIÓN.

La Policía Local de Arganda del Rey, como Cuerpo de seguridad pública, tiene como misión garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, siendo garantes y proveedores de seguridad y convivencia.



### 3.- SERVICIOS PRESTADOS Y COMPROMISOS ASUMIDOS.

SERVICIOS A LA CIUDADANÍA					
S	SERVICIOS	C	COMPROMISOS	I	INDICADORES (ANUAL)
S.1	Recogida y entrega de objetos perdidos.	C.1	Notificar de forma inmediata a los titulares de objetos, cuya pérdida o robo ha sido comunicado previamente al Ayuntamiento por su propietario.	I.1	% de objetos encontrados y comunicados a las personas propietarias sobre total de objetos perdidos al Ayuntamiento.
S.2	Autorización de ocupación de vía pública.	C.2	Gestionar de forma inmediata el 100% de solicitudes de ocupación de vía pública (reserva espacio mudanza, etc...) que se soliciten con una antelación mínima de 24 horas (y cumplan los requisitos exigidos).	I.2	% de peticiones solicitadas con una antelación mínima de 24h. Y gestionadas de forma inmediata.
S.3	Resolución de recursos a multas de tráfico	C.3	Resolver el 70% de recursos a multas en un plazo igual o inferior a 30 días.	I.3	Porcentaje de recursos a multas resueltas en plazo igual o inferior a 30 días
S.4	Seguridad de la ciudadanía	C.4.1	Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos.	I.4.1	Indicadores de prevención. Número de horas de patrullaje preventivo general y específico.
		C.4.2	Garantizar que el tiempo medio de respuesta a requerimiento urgente de la ciudadanía sea inferior a 8 minutos en el 85% de los casos	I.4.2A	Tiempo medio de respuesta desde el momento en que se recibe la llamada hasta la llegada del primer efectivo policial.
				I.4.2B	Porcentaje de respuesta a requerimientos urgentes.
		C.4.3	Atención personalizada a la totalidad de las víctimas de la violencia de género y doméstica.	I.4.3	Contactos periódicos con la totalidad de mujeres con órdenes de protección.
		C.4.4	Seguimiento de la totalidad de los problemas ocasionados por conductas incívicas.	I.4.4A	Número de reclamaciones ciudadanas por estos motivos.
I.4.4B	Números de controles derivados de estos hechos.				
S.5	Vigilancia, control y regulación del tráfico	C.5	Mejorar la Seguridad Vial realizando controles de velocidad, alcoholemia y drogas y regulación del tráfico en el municipio y en especial en entornos de centros escolares	I.5.1	Número de horas en controles de velocidad, tipometría, drogas conducción con teléfonos móviles y sistemas de retención...
				I.5.2	Número de vehículos de Transporte Escolar controlados.
				I.5.3	Número de horas de regulación del tráfico en entornos de centros escolares.
S.6	Formación en Educación Vial.	C.6	Desarrollar acciones formativas en materia de seguridad vial en el ámbito escolar.	I.6.1	Número anual de acciones formativas de Seguridad Vial en el ámbito escolar.



<b>SERVICIOS A LA CIUDADANÍA</b>					
<b>S</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>C</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>I</b>	<b>INDICADORES (ANUAL)</b>
S.6	Formación en Educación Vial	C.6	Desarrollar acciones formativas en materia de seguridad vial en el ámbito escolar.	I.6.2	Número anual de alumnos/as asistentes a acciones formativas de Seguridad Vial.
S.7	Atención en accidentes de tráfico	C.7.1	Efectuar un seguimiento en el 100% de las víctimas graves por accidentes de tráfico en 30 días	I.7.1A	Porcentaje de contactos establecidos con las víctimas graves en accidentes de tráfico.
				I.7.1B	Promedio de días en casos de seguimiento de víctimas de accidentes graves.
		C.7.2	Tiempo de respuesta en la elaboración de atestados a las compañías menor a 20 días	I.7.2	Plazo medio de respuesta.
S.8	Reclamaciones de la ciudadanía	C.8	Responder a las quejas o reclamaciones de la ciudadanía en un tiempo medio inferior a 20 días	I.8	Plazo medio de respuesta entre las quejas recibidas.
S.9	Gestión de calidad	C.9	Trabajar para que en la valoración global de la encuesta de satisfacción de usuarios obtengamos un mínimo de 3,5 puntos sobre 5.	I.9	Promedio del Nivel de satisfacción con el servicio recibido (encuesta).
S.10	Instalaciones	C.10	El nivel de satisfacción medio con las instalaciones adecuadas al servicio que se presta, sin barreras arquitectónicas para su acceso en ninguna de ellas y con un alto grado de funcionalidad, confort, orden y limpieza sea al menos del 3,5 (en una escala de 1 al 5).	I.10	Promedio del Nivel de satisfacción con las instalaciones (encuesta)



<b>TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL</b>					
<b>S</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>C</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>I</b>	<b>INDICADORES (ANUAL)</b>
S.11	<b>Atención y asistencia en los casos de accidentes con víctimas</b>	C.11	En el caso de accidente de tráfico con víctimas, la primera unidad de Policía Municipal llegará en un tiempo máximo de 7 minutos, en al menos el 85% de los casos.	I.11.1	Porcentaje (%) de cumplimiento.
				I.11.2	Promedio de tiempo máximo de llegada
S.12	<b>Vigilancia, control y regulación del tráfico en el casco urbano.</b>	C.12	Se regulará el tráfico en situaciones en las que se dificulte gravemente la movilidad, en un tiempo máximo de 7 minutos, en al menos el 85% de los casos.	I.12.1	Porcentaje (%) de cumplimiento.
				I.12.2	Promedio de tiempo máximo de llegada.
S.13	<b>Retirada de vehículos de la vía pública según normativa reguladora vigente.</b>	C.13	Se iniciará la retirada de la vía pública en un tiempo máximo de 20 minutos desde la recepción del aviso o de la detección en el 85% de los casos, salvo vehículo abandonados que se realizará según normativa.	I.13.1	Porcentaje (%) de cumplimiento.
				I.13.2	Promedio de tiempo máximo de retirada de vehículos.
S.14	<b>Realización de controles y/o pruebas preventivas: alcoholemia, drogas y velocidad.</b>	C.14	Se realizará un mínimo de 100 controles de alcohol y drogas al año. Se llevará a cabo un mínimo de 100 controles de velocidad al año.	I.14	Número de controles realizados.
S.15	<b>Plan de educación vial para alumnos de centros educativos y otros colectivos.</b>	C.15	Impartir clases teóricas y prácticas de Educación Vial por agentes de Policía Local especializados, que lo demanden, y a otros colectivos, priorizando entre estos los más vulnerables, personas con discapacidad y mayores.	I.15	Porcentaje (%) de acciones realizadas en la población escolar y otros colectivos.
S.16	<b>Campañas relativas a la Seguridad Vial.</b>	C.16	Realizar un mínimo de 20 campañas de Seguridad Vial al año.	I.16	Número de campañas.
S.17	<b>Emisión de informes por accidentes de tráfico</b>	C.17	Emisión de informes por accidente de tráfico en un plazo máximo de 72 horas desde que hay constancia en la Unidad de Policía Local, en al menos un 85% de los casos.	I.17.1	Porcentaje (%) de cumplimiento.
				I.17.2	Promedio anual de tiempo máximo de emisión de informes de accidentes de tráfico
S.18	<b>Control de calidad de los servicios</b>	C.18	Realización de al menos 3 muestreos anuales de calidad de los servicios prestados relacionados con el tráfico, y publicación de los resultados en la web.	I.18	Número de muestreos realizados.



<b>MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>					
<b>S</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>C</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>I</b>	<b>INDICADORES (ANUAL)</b>
<b>S.19</b>	Distribución territorial o zonificación de las patrullas de Mediación Ciudadana.	C.19	Al menos el 85% de los días del año, se garantiza la presencia de Unidades de Policía de Mediación Ciudadana, en las calles de la ciudad, especialmente en los espacios y horarios de mayor afluencia	I.19	Porcentaje (%) de cumplimiento.
<b>S.20</b>	Convivencia ciudadana.	C.20	Activaremos dispositivos específicos durante al menos 30 fines de semana al año para evitar concentraciones de personas consumiendo bebidas alcohólicas en espacios públicos y otras actividades que puedan causar molestias a los vecinos.	I.20	Número de fines de semana en los que se ha activado el dispositivo.
<b>S.21</b>	Cooperaremos en la resolución de conflictos privados	C.21	Intermediaremos en la resolución de conflictos entre particulares, que así lo soliciten, sobre hechos o situaciones que no constituyan delito y, en todo caso, no esté sometida la controversia a cualquier tipo de jurisdicción o procedimiento administrativo.	I.21	Número de intermediaciones entre particulares.
<b>S.22</b>	Atención peticiones y requerimientos de los vecinos en materia de seguridad y convivencia ciudadana.	C.22	Establecer un primer contacto con el vecino que demande los servicios de Policía Local en un plazo de 48h, en el 85% de los casos, desde que la Policía de Mediación Ciudadana tiene constancia. Establecer un segundo contacto para informar de las actuaciones policiales practicadas y valorar nuevamente la situación.	I.22	Porcentaje (%) de demandas vecinales en las que se ha establecido un primer contacto en 48 horas.
<b>S.23</b>	Actuaciones conjuntas con Guardia Civil.	C.23	Se realizará un mínimo de 250 dispositivos conjuntos al año.	I.23	Número de dispositivos conjuntos al año.
<b>S.24</b>	Control de calidad de los servicios.	C.24	Realización de al menos 3 muestreos anuales de calidad de los servicios prestados relacionados con la Seguridad y publicación de los resultados en la Web.	I.24	Número de muestreos realizados al año. Porcentaje (%) de cumplimiento.



<b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					
<b>S</b>	<b>SERVICIOS</b>	<b>C</b>	<b>COMPROMISOS</b>	<b>I</b>	<b>INDICADORES (ANUAL)</b>
<b>S.25</b>	Control de calidad en la atención telefónica.	C.25	Realización de al menos 3 muestreos anuales de calidad de los servicios prestados telefónica y publicación de los resultados en la web.	I.25	Número de sondeos.
<b>VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN SOCIAL</b>					
<b>S.26</b>	Activación a víctimas de la violencia de género, menores en conflicto, familia y cualquier tipo de discriminación.	C.26	Atender de forma personalizada y con personal especializado a las víctimas de violencia de género, menores en conflicto y familia en el 100% de los casos demandados.	I.26	Porcentaje (%) de cumplimiento.
<b>PROTECCIÓN ANIMAL Y DEL MEDIO AMBIENTE</b>					
<b>S.27</b>	Retirada de vehículos abandonados.	C.27	Los vehículos abandonados serán retirados en al menos el 85% de los casos un plazo de 25 días. (Una vez agotado el tiempo legal de permanencia en la vía pública y habiendo sido requerido el titular del mismo para que lo retire por su cuenta). Si el vehículo en estado abandono supone algún riesgo para la seguridad ciudadana, la retirada se efectuará en al menos el 85% de los casos, en un plazo de 10.	I.27.1	Porcentaje (%) de vehículos en estado de abandono retirados dentro del plazo establecido.
				I.27.2	Número de vehículos retirados en el plazo de 25 días
				I.27.3	Número de vehículos retirados en el plazo de 10 días
<b>S.28</b>	Prevención de la contaminación acústica.	C.28	Realizar mediciones por personal especializado de Policía Municipal, al menos en un 85% de las mediciones programadas con el demandante de la molestia.	I.28	Porcentaje (%) de cumplimiento sobre las programadas.
<b>S.29</b>	La protección animal en cuanto a condiciones del maltrato por acción del ser humano.	C.29	Realizar por personal especializado de Policía Municipal, al menos 3 campañas anuales de inspección contra el maltrato animal.	I.29	Número de campañas.





## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

La Policía Local pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimientos de compromisos:

- a) **Carta de disculpas al ciudadano**, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- b) **Llamada personal al ciudadano**, a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- c) **Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo**, ante un error de la Policía Local.
- d) **Posibilidad de facilitar al ciudadano**, mediante todos los canales posibles el contacto con los responsables de los diferentes servicios implicados.

## 4.-DERECHOS Y RESPONSABILIDADES.

Los principales **derechos** de la Ciudadanía en general y de los usuarios/as de los servicios objeto de esta Carta son:

- Ser tratados con respecto y deferencia.
- Conocer la identidad del personal bajo cuya responsabilidad se presta el servicio
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Policía Local (salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos ).
- Exigir responsabilidades a su administración y personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Ser atendidos por personal con formación especializada, que den respuestas adecuadas a la solicitud de información o gestión.

Además de derechos, los usuarios y usuarias de los servicios de la policía local tienen las siguientes **responsabilidades**:

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia el personal y los demás usuarios/as.
- Hacer adecuado uso de las Oficinas, respetando los espacios y equipamientos.



- Facilitar los datos de identificación que sean necesarios para realizar gestiones o trámites.
- Aportar los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran.
- Rellenar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a las dependencias del Ayuntamiento de Arganda del Rey.

## **5.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.**

El Ayuntamiento de Arganda del Rey dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía e instituciones públicas o privadas pueden ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento y reclamaciones por demoras, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y felicitaciones.

Se pueden presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones a través de:

- El Portal Web Municipal.
- El Teléfono 91.871.22.15
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía
- Correo electrónico: [policiadministrativa@ayto-arganda.es](mailto:policiadministrativa@ayto-arganda.es)



## **6.- DATOS DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO.**

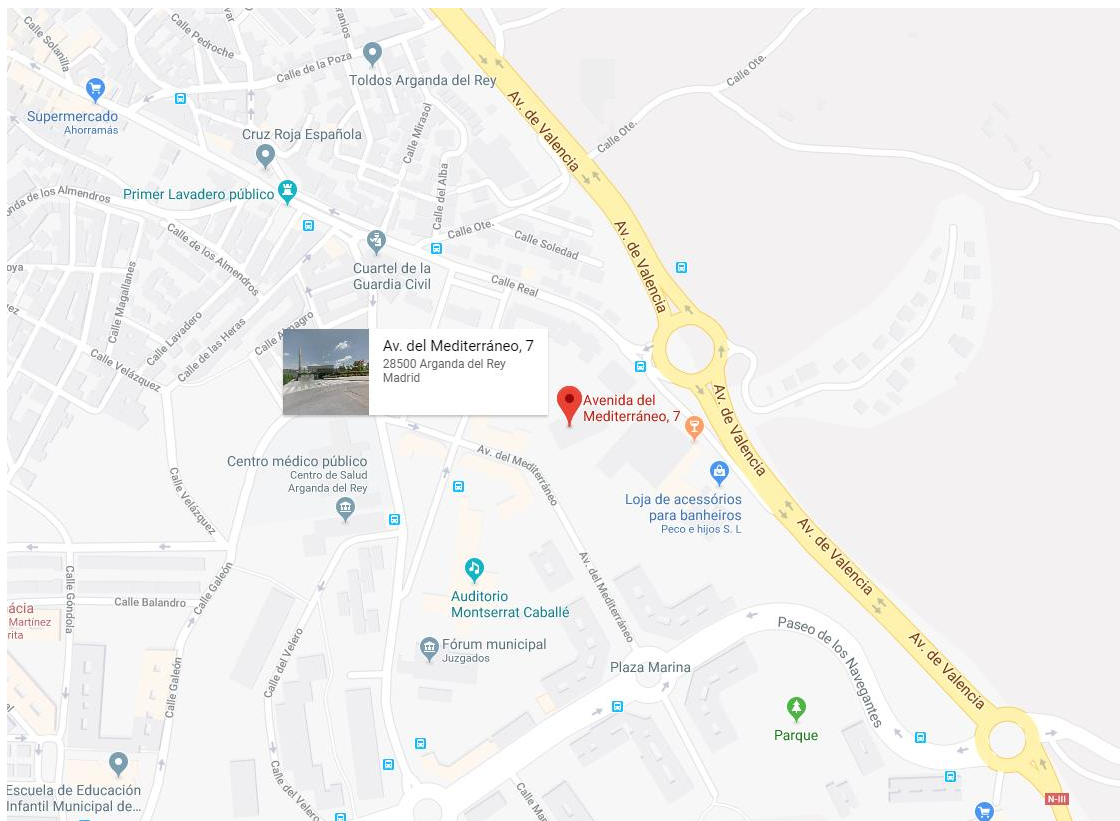
### **Sede Central**

Avd. Mediterráneo, 7 28500 Arganda del Rey (Madrid)



### **Horario de atención al público:**

Lunes a domingo: 24 horas (ininterrumpido)





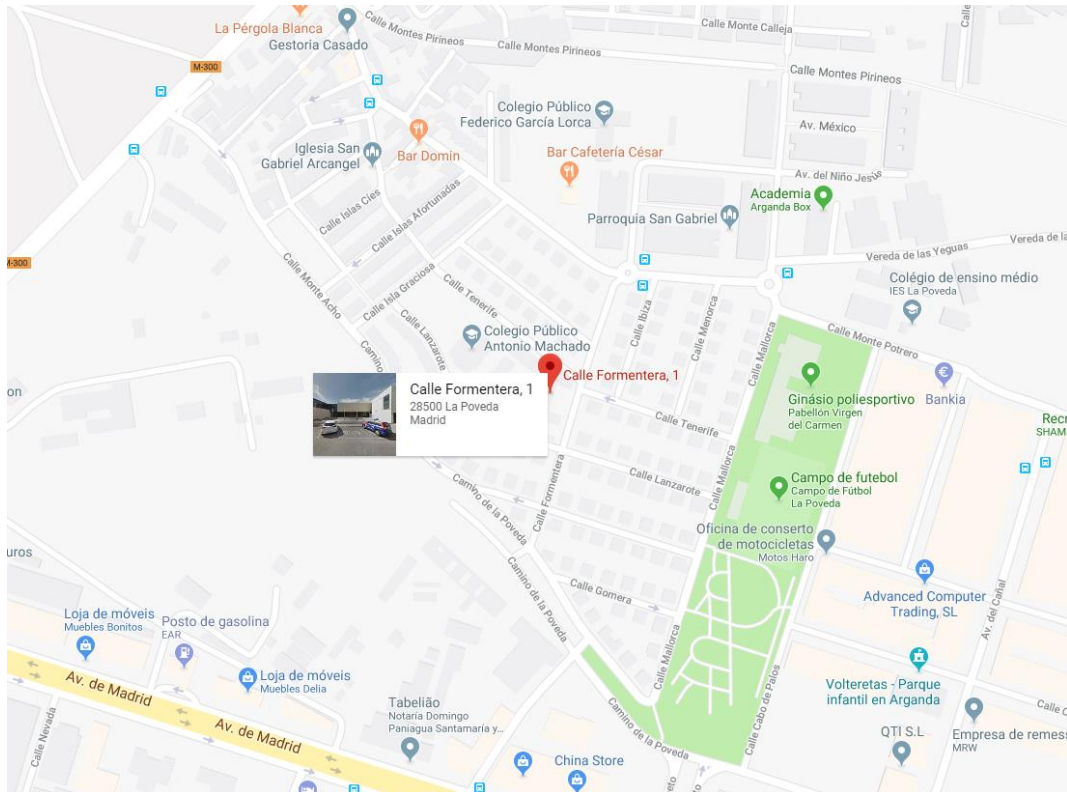
**Sede de La Poveda**

Calle Formentera, 1 – Centro Integrado de La Poveda, 28500-Arganda del Rey



**Horario de atención al público:**

Lunes a viernes: de 08:00 a 21:30h.



**ATENCIÓN TELEFÓNICA**



**Sede Central**

Teléfono de Emergencias: 112 / 092



Teléfono General: 918712215

Teléfono cita previa DNI: 060 / [www.citapreviadni.es](http://www.citapreviadni.es)

**Sede de La Poveda**

Teléfonos: 918759101

**TELEMÁTICO:**

 CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:policialocal@ayto-arganda.es">policialocal@ayto-arganda.es</a>
 PÁGINA WEB	<a href="https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/seguridad-ciudadana/policia-local/">https://www.ayto-arganda.es/servicios-cpt/seguridad-ciudadana/policia-local/</a>



## 7.- MARCO NORMATIVO

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas ([BOE nº 236, de 2/10/2015](#)).
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. ([BOE nº 236 de 02/10/2015](#)).
- Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local ([BOE núm. 312 de 30 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 19/2013, de 9 diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ([BOE nº 295 de 10 de diciembre de 2013](#)).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos ([BOE nº 150 de 23/06/2007](#)). Si bien fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Téngase en cuenta que la disposición final 7 de la citada ley, en la redacción dada por el art. 6 del Real Decreto-ley 11/2018, de 31 de agosto. Ref. BOE-A-2018-12131 establece que las previsiones relativas al registro electrónico de apoderamientos, registro electrónico, registro de empleados públicos habilitados, punto de acceso general electrónico de la Administración y archivo único electrónico, producirán efectos a partir del día 2 de octubre de 2020, y por tanto, hasta ese momento, se mantendrán en vigor los artículos de la presente ley que traten sobre las materias citadas.
- Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado ([BOE nº 211 de 3/09/2005](#)).
- Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de medidas para la modernización del gobierno local ([BOE Nº 301 de 17/12/2003](#)).
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad ([BOE Nº 289 de 03/12/2003](#)).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal ([BOE nº 298 de 14/12/1999](#)) y REGLAMENTO (UE) 2016/679, Reglamento General de Protección de Datos. ([DOUE 4/5/2016](#)).
- Ley 7/1985, de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

Además de la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las Administraciones Públicas, atención a la ciudadanía, transparencia, participación ciudadana, protección de datos, etc., la **normativa específica** relativa a los servicios objeto de esta Carta es:



### **Europeo**

- [Declaración Universal de Derechos Humanos, de 10 de diciembre de 1948.](#)

### **Nacional**

- [Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.](#)
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial. [«BOE» núm. 261, de 31 de octubre de 2015.](#)
- Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos. [«BOE» núm. 176, de 24 de julio de 2002](#)
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos. [«BOE» núm. 186, de 5 de agosto de 1997](#)
- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil. [«BOE» núm. 15, de 17/01/1996](#)
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. [«BOE» núm. 281, de 24 de noviembre de 1995](#)
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. [«BOE» núm. 63, de 14 de marzo de 1986](#)

### **Regional**

- [Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid.](#)
- [Ley 87/2001, de 13 julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid.](#)
- [Decreto 112/1993, de 28 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento Marco de Organización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.](#)