

# CARTA DE SERVICIOS POLICÍA LOCAL DE BOADILLA DEL MONTE



## NOTA INFORMATIVA

En el marco del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, la Policía Local de Boadilla del Monte, con el asesoramiento de la Concejalía de Calidad, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de cuatro años desde su aprobación el 12/04/2021. Anualmente la Concejalía de Calidad publicará en la web municipal los datos sobre el cumplimiento de los compromisos de calidad aquí plasmados.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento, le rogamos nos haga llegar a la Concejalía de Calidad por medio de la web [www.ayuntamientoboadilla.com](http://www.ayuntamientoboadilla.com).



# 1. Introducción

La Carta de Servicios surge con el propósito de informar a los ciudadanos de Boadilla del Monte de los servicios que presta la Policía Local, de sus derechos ante este servicio y de los compromisos adquiridos con el fin de prestar un servicio de calidad y como acuerdo o pacto entre las partes.

La Policía Local tiene como principal misión garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, y velar por el cumplimiento de las leyes y del ordenamiento jurídico, siendo garantes de éstos. El ciudadano tiene un rol esencial en el diseño y organización de la seguridad, ya que la idiosincrasia de un municipio, conformada por todos sus vecinos, acaba influyendo en el modelo de policía que presta servicio en una localidad. Sus demandas y prioridades acaban siendo reflejadas en la labor de los agentes.

Esta Carta de Servicios pretende dar a conocer las bases de este interés común y compartido entre vecinos y Policía Local, en cuanto a la seguridad y la convivencia ciudadana.

Para lograr este fin en la consecución de intereses comunes, la Policía Local no sólo trabaja estrechamente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y autoridades administrativas y judiciales en el ámbito de su labor cotidiana, sino que también pretende extender este marco de colaboración a todos los vecinos en el ánimo de conseguir una localidad que continúe siendo ejemplo y referencia de seguridad y convivencia.

Es por ello imprescindible continuar trabajando y buscando la mayor implicación posible de todas las partes para que confluyan en el objetivo común perseguido por todas ellas.

La Jefatura de Policía Local de Boadilla del Monte establece como misión principal de todos los agentes: “Garantizar la calidad de vida y la seguridad, en el sentido más amplio de su acepción, de los ciudadanos de Boadilla del Monte, mediante un trato cercano y correcto”.

La citada misión, se debe conseguir a través de una visión de policía proyectada desde el presente y hacia el futuro, caracterizada por los siguientes elementos diferenciadores:

- Policía integral a través de una policía local que cuente con diversas especialidades que intenten dar una solución más específica a los problemas que pudieran presentarse en los diversos sectores de la ciudadanía. Contando con la Unidad de Familia y Menores dentro del ámbito de Policía Judicial, y que dé servicio a las unidades contra la Violencia de Género, Agentes Tutores, del Menor, de Nuevas Tecnologías e Informes de Movilidad.
- Policía visible, próxima y accesible, que garantice la seguridad objetiva y subjetiva percibida por los vecinos, transmitiéndoles confianza y tranquilidad. Uno de los valores fundamentales de esta Policía es ser accesible por varios medios, siempre buscando la facilidad en el contacto. Por ello es notable la presencia de esta Policía en las redes sociales, tanto como medio de información como modo de contacto y comunicación.
- Policía proactiva y preventiva que pretenda no solamente trabajar a demanda, sino también tener una actitud proactiva en los distintos ámbitos. La prevención y el trabajo dirigido, son fruto de la inteligencia policial que permite optimizar recursos y ganar en eficacia y eficiencia.
- Policía orientada especialmente al mantenimiento de la seguridad, luchando cada día por continuar siendo la ciudad más segura de la Comunidad de Madrid y la segunda más segura de España de más de cincuenta mil habitantes.
- Policía innovadora que haga uso de las nueva tecnologías para conseguir su misión y prestar un servicio más ágil, inteligente y eficaz, en consonancia con el nivel cultural y de exigencia de los ciudadanos de Boadilla del Monte.
- Policía cuyo lema esencial es y será su vocación de servicio respecto a todos los ciudadanos, y que refleja el espíritu de los agentes que dedican su carrera profesional a la ayuda a los demás.

## 2. Servicios prestados

1. Atención personal y telefónica 24 horas, 365 días del año.
2. Atención a las demandas y requerimientos de los ciudadanos, con la mayor prontitud posible y dentro del marco competencial normativo.
3. Seguridad ciudadana: labor preventiva y reactiva ante la comisión de ilícitos penales o infracciones administrativas que alteren la pacífica convivencia.
4. Protección de espacios y lugares públicos.
5. Ordenación y regulación del tráfico.
6. Confección de atestados por accidentes de circulación y confección de informes de movilidad tanto de oficio como a requerimiento, con el objeto de mejorar la seguridad vial.
7. Tramitación de denuncias por ilícitos penales de acuerdo con la legislación vigente y dentro del marco convenido por la Secretaría de Estado, estando a la espera y en total disposición de la firma del referido acuerdo.
8. Oficina Móvil de Atención Ciudadana, atestados y policía judicial.
9. Participación en el Plan Director, implantación de la figura de Agente Tutor. Formación en materia de tráfico, uso responsable de redes sociales, prevención del acoso en el ámbito escolar y presencia en la comunidad educativa.
10. Gestión de la seguridad en los eventos festivos, deportivos y sociales municipales.
11. Participación en las campañas de tráfico de la Dirección General de Tráfico a nivel nacional.
12. Vigilancia del cumplimiento de las ordenanzas municipales, bandos y actuaciones urbanísticas.
13. Protección a menores y atención a víctimas de violencia de género doméstica
14. Servicio de retirada de vehículos estacionados indebidamente en la vía pública o en estado de abandono.

15. Inspección de desperfectos y anomalías en la vía pública y en el mobiliario urbano.
16. Tramitación de cuantas sugerencias, quejas y peticiones se formulen sobre la actividad municipal, transmitiéndolas al departamento correspondiente.
17. Control de obras, ocupación y corte de vías públicas.
18. Protección de autoridades municipales.
19. Vigilancia y custodia de instalaciones, bienes, servicios municipales.
20. Gestión del sistema de Video vigilancia de Seguridad Ciudadana y de Tráfico.
21. Mediación policial en la resolución de conflictos entre particulares.
22. Auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidad pública.
23. Colaboración en los planes de Protección Civil.
24. Colaboración con los departamentos municipales en la ejecución de las competencias atribuidas a los mismos.
25. Atención de servicios demandados a través de redes sociales que no revistan carácter de urgencia, así como trasmisión de información de interés a la población a través de las mismas.
26. Custodia y entrega de objetos perdidos recibidos en esta Policía, con un porcentaje de entrega a sus propietarios en torno al treinta y cinco por ciento.
27. Tramitación de licencias de armas tipo A y B.
28. Coordinación y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a través de la Junta Local de Seguridad, así como a requerimiento en distintos tipos de actuaciones.
29. Colaboración con los juzgados y fiscalías realizando a requerimiento diligencias de averiguación, citaciones y auxilio judicial en lanzamientos y embargos.
30. Custodia de llaves de viviendas y establecimientos dentro del programa “vacaciones tranquilas”.

### 3. Derechos de los ciudadanos

Los vecinos gozarán de los siguientes derechos:

- a) A recibir auxilio y ayuda permanente en caso de necesidad a través de los servicios de la Policía Local.
- b) A ser tratados por personal cualificado, de la forma más eficaz posible y con los medios más idóneos al alcance.
- c) A conocer y utilizar las vías de reclamación, sugerencias, consultas y agradecimientos establecidos respecto a su relación con la Policía Local.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la normativa reguladora de los servicios policiales.
- e) A identificar a los agentes policiales y obtener la información y orientación acerca de las actuaciones o servicios que necesite en (según la normativa vigente).
- f) A exigir las responsabilidades del servicio, de las autoridades y de la administración pública correspondiente, cuando así corresponda legalmente.
- g) A ser tratados con respeto y con la necesaria deferencia por los funcionarios policiales y personal adscrito al Cuerpo, que deberán facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de aquellas obligaciones a que hubiere lugar.
- h) A la reserva y confidencialidad de toda la información relacionada con la intervención, y a que se vele por su intimidad durante la actuación policial.
- i) A la protección de sus datos de carácter personal, y en particular, a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- j) A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos, técnicos u operativos que se relacionan con su solicitud, actuación o procedimiento policial del administrado.
- k) A exigir un nivel de compromiso y sacrificio superior al común de los ciudadanos.
- l) Cualquier otro que les reconozcan la Constitución y el ordenamiento jurídico.

## 4. Normativa específica

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.
- 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 de noviembre de 2001).
- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales de 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



## 5. Compromisos de Calidad

- Atención cercana a los vecinos, gestionando cada una de las llamadas y avisos remitidos al Cuerpo de una manera óptima.
- Mantener, como valor fundamental de la propia idiosincrasia de la localidad, el nivel de seguridad ciudadana.
- Mantener las vías públicas libres, retirando los vehículos abandonados que existieran en las vías y haciendo que la circulación sea más segura, manteniendo la actual seguridad vial mediante la realización de campañas y controles de tráfico.
- Incrementar la presencia policial en la localidad, como forma de prevención pasiva, y como medida de fomento de sensación subjetiva de seguridad entre los vecinos, haciendo más accesible a la Policía Local.
- Compromiso con los menores de la localidad, mediante la figura de los Agentes Tutores, los cuales tienen una gran presencia en la comunidad escolar e imparten formación en cada uno de los centros docentes. Alcanzando así la figura del agente tutor un valor más en la educación en el respeto de los menores.
- Compromiso con las víctimas de violencia de género de la localidad, dispensando un trato personalizado a cada una de ellas y realizando seguimiento individual de cada caso que se asigna a esta Policía Local.
- Compromiso policial en redes sociales, teniendo en las mismas tanto una presencia con carácter informativo como un medio de contacto con nuestros agentes, siempre que no sean avisos de carácter urgente.
- Compromiso en relación a la gestión de objetos perdidos. Tratando de encontrar a sus legítimos propietarios, devolviendo el mayor número posible de objetos que tengan entrada en esta Policía.
- “ Compromiso de buena gestión y trato al vecino, consiguiendo que la imagen de esta policía alcance una buena valoración en las encuestas de satisfacción que sean realizadas a la población.

## 6. Indicadores de Calidad

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

- La Policía Local realizará un mínimo de 10.000 actuaciones anuales en su labor diaria.
- Retirada de vehículos abandonados que supongan algún riesgo para la seguridad ciudadana en un plazo máximo de 72 horas desde que se tiene conocimiento.
- Mantener una tasa de criminalidad por debajo de las treinta infracciones cada mil habitantes.
- Estar entre los cinco municipios más seguros de la Comunidad de Madrid de más de 50.000 habitantes.
- Realizar 200.000 km al año en patrullajes preventivos y vigilancia.
- Realizar un mínimo de 1000 controles preventivos de seguridad, y/o vigilancias de zonas comerciales, parques, colegios y urbanizaciones, en prevención de hechos delictivos.
- Realizar al año un mínimo de 1000 controles y/o campañas de seguridad vial.
- Realizar un mínimo de 1000 horas en sesiones formativas por la Unidad de Agentes Tutores.
- Realizar un mínimo de 300 entrevistas personales y/o vigilancias de las víctimas de violencia de género con orden de alejamiento en vigor.
- Realizar un mínimo de 500 publicaciones informativas en redes sociales dirigidas a vecinos de la localidad y resto de usuarios.
- Obtener un porcentaje mínimo del 25 % en devoluciones de objetos perdidos, respecto del total de objetos entregados en esta Policía.
- Obtener una puntuación superior a los siete puntos en los índices de satisfacción obtenidos en los estudios de benchmarking comparativos con otras localidades realizados por el Departamento de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte.

## 7.Necesitamos tu opinión/contacto.



### **PERSONALMENTE**

- A través de cualquier agente de Policía Local que esté prestando servicio.
- En el Registro General del Ayuntamiento (C/ Juan Carlos I 42).
- En las dependencias de la Policía Local (C/ Juan Carlos I 42).



### **TELEMÁTICAMENTE**

En la web y sede electrónica del Ayuntamiento.  
<https://ayuntamientoboadilladelmonte.org/>



### **Por correo electrónico:**

[oficina@aytoboadilla.com](mailto:oficina@aytoboadilla.com)

[jefaturapolicia@aytoboadilla.com](mailto:jefaturapolicia@aytoboadilla.com)



### **TELEFÓNICAMENTE**

91 6349315 o 112

## 8. Dónde estamos.



V.º B.º Jefe de Policía Local de Boadilla del Monte.  
Aprobado Concejal de Seguridad Ciudadana.



**Boadilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO





**Boddilla  
del Monte**  
AYUNTAMIENTO

