

Ayuntamiento de Jerez

CARTA DE SERVICIOS POLICÍA LOCAL

I. INFORMACIÓN GENERAL

IDENTIFICACIÓN

Las Instituciones que, como la Policía Local de Jerez, tienen encomendada la protección y defensa de los derechos y libertades constitucionales, no pueden permanecer ajenas a los cambios que se están produciendo en el sector público, orientados a garantizar un buen funcionamiento de los servicios que se prestan a los ciudadanos.

Es preciso pues incorporar los medios e instrumentos necesarios, para dar respuesta a la demanda social que reclama del sector público un servicio de mayor calidad y eficiencia.

Existen actitudes de la Administración que, sin ser exigibles jurídicamente de forma directa, tienen una incidencia inmediata en la mejora de la calidad del servicio que se presta. Este objetivo debe materializarse de forma que los ciudadanos sean capaces de apreciar ese esfuerzo y, a la vez, sentir satisfechas sus exigencias en cuanto a la atención que reciben.

En este sentido, las Cartas de Servicio se están manifestando como instrumentos útiles y eficaces para garantizar a los ciudadanos su derecho a obtener un buen servicio de la Administración, y a sentirse satisfechos de su funcionamiento en su condición de usuarios de la misma. La elaboración de una Carta de Servicios, constituye un paso decisivo para avanzar en el modelo de gestión de calidad que demanda la sociedad del sector público en general, y de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad en particular. Se persigue pues la satisfacción del usuario, la obtención de resultados conforme a lo que ellos esperan, y la mejora continua de la prestación de los servicios en términos de calidad y eficiencia.

Por ello, en virtud de la competencia que sobre prestación de servicios atribuye al Municipio el artículo 25 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del régimen Local, y de la potestad reglamentaria reconocida por el artículo 4 de la misma norma, se ha procedido a elaborar la "Carta de Servicios de la Policía Local de Jerez de la Frontera".

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- La Carta de Servicios de la Policía Local de Jerez contiene los principios generales a los que se sujetarán los funcionarios pertenecientes al Cuerpo de la Policía Local de Jerez en sus relaciones con los ciudadanos, en las funciones y servicios que realicen y en los compromisos de calidad de su prestación.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

- A) Policía Administrativa en relación al cumplimiento de los Reglamentos, Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de sus competencias.
- B) La ordenación, señalización y dirección del tráfico en el casco urbano de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación. En tal sentido le corresponderá:
 - El encauzamiento de la circulación rodada y peatonal, la vigilancia de los estacionamientos públicos e intersecciones viales y los demás cometidos que tiendan a dar fluidez y seguridad al tráfico.
 - La vigilancia del cumplimiento de las normas reguladoras del transporte.
 - La participación en la Educación Vial, prestando la colaboración precisa a los organismos y centros que lo soliciten.
- C) Instruir atestados por accidentes de circulación que se produzcan dentro del casco urbano de Jerez.
- D) Proteger a las Autoridades de la Corporación y dar custodia a los miembros de ella que sean designados por la Alcaldía Presidencia
- E) La vigilancia de los edificios, monumentos, y de todos los lugares y bienes que constituyen el patrimonio municipal.
- F) El ejercicio de Policía Judicial, prestando colaboración y auxilio a las Autoridades judiciales en los términos que señale el ordenamiento jurídico.
- G) Prestar auxilio en los casos de accidentes, catástrofes o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de Protección Civil.
- H) Efectuar las diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las Juntas de Seguridad.
- I) Vigilar los espacios públicos.
- J) Colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y/o con la Policía de la Comunidad Autónoma en su caso, en la protección de manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- K) Realizar las funciones de protección de la seguridad ciudadana de acuerdo con la legislación vigente.
- L) Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- M) Cualquier otra función de policía que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, se le atribuya o encomiende.

NORMATIVA REGULADORA

- Constitución Española (Art. 104)
- Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 7/1985 Reguladora del Régimen Local.
- Ley 13/2001 de Coordinación de las Policías Locales de Andalucía.
- Reglamento de Organización y Servicios de la Policía Local de Jerez.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos y ciudadanas, como usuarios de los servicios de la Policía Local de Jerez, tienen los siguientes derechos:

- Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos, que requiere la presentación de una queja sobre cualquier actuación o dejación de los servicios competencia de Policía Local.
- Formular reclamaciones y sugerencias en relación con el funcionamiento del Cuerpo.
- Obtener de cualquier miembro de la Policía Local, atención directa y personal, de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales.
- Legalidad: El personal perteneciente a la Policía Local de Jerez, actuará con objetividad al servicio del interés general, con sometimiento pleno a la Ley y el Derecho.
- Ausencia de Discriminación: Los miembros de este Cuerpo de Policía garantizarán el respeto del principio de igualdad de trato y, en particular, evitarán cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, raza u origen étnico, religión o creencias, así como por cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- Confidencialidad: Todos los miembros del Cuerpo, guardarán reserva absoluta en relación con los hechos e informaciones de los que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones o con ocasión de las mismas.
- Identificación:
 - Cualquier ciudadano podrá requerir la identificación profesional de algún miembro del Cuerpo.
 - En las comunicaciones telefónicas, los Policías receptores de la llamada, se identificarán con el nombre de la Institución e indicando su número de documento profesional, sin necesidad de que le sea requerido.

- Cortesía: Los miembros del Cuerpo de la Policía Local de Jerez, están obligados a tratar con deferencia y respeto a todos los ciudadanos.

2. COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta.: Ante cualquier requerimiento de actuación urgente dentro del casco urbano, la llegada al lugar de los primeros efectivos del Cuerpo se materializará en un tiempo medio de 8 minutos, desde que se reciba el aviso.
- Llamadas telefónicas al 092: Las llamadas telefónicas al 092 se atenderán en horario continuado durante todos los días del año.
 - El tiempo medio de espera de llamadas atendidas no excederá de 2 minutos.
 - Se dispensará en todo momento un trato amable y respetuoso con todas las personas, y se garantizará escrupulosamente la confidencialidad de los datos de carácter personal.
- Atestados por Accidentes de Circulación: La espera para la toma de declaración a personas implicadas en Accidentes de Circulación, no superará los 15 minutos.
- Traslado de informes de deficiencias de la vía Pública: En un plazo máximo de 24 horas, la Policía Local pondrá en conocimiento del Área Municipal correspondiente, las deficiencias de la vía pública que hayan sido detectadas por los agentes.
- Formación: Cada Agente de Policía recibirá, como mínimo, 20 horas anuales de formación.
- Especial atención a la infancia.
 - Control del tráfico, a las horas de entrada y salida, en las inmediaciones de los 6 colegios con los accesos más peligrosos.
 - Visitas a los colegios de Educación Infantil y Primaria que lo soliciten, para mostrar a los escolares la labor de la Policía Local.
 - Visitas de alumnos de segundo ciclo de Primaria a las instalaciones de la Jefatura de Policía.
 - Custodiar y poner a disposición de los padres, tutores o director del centro escolar, a los menores en situación de absentismo escolar, informando de ello a los servicios sociales.
 - Información inmediata de los hechos a los padres o tutores de los menores que se vean implicados en cualquier actuación policial.
- Relaciones con colectivos vecinales: Atención, mediante un responsable policial cualificado, a todas las peticiones de reunión, información o participación, formuladas por los representantes de los colectivos vecinales, en un plazo máximo de 72 horas, así como la inclusión del asunto a tratar en la reunión de la Mesa Técnica de Seguridad.

- Seguridad Vial:
 - Impartir cursos de seguridad vial en los centros escolares que lo soliciten.
 - Realización anual de campañas de seguridad vial dirigidas a la infancia y juventud primordialmente.
 - Realización de una media de 200 pruebas de alcoholemia mensuales, mediante la realización de Controles Preventivos en los lugares de mayor riesgo de accidente.
- Mediación en conflictos privados: Intervención, a petición de las partes implicadas, en actos de mediación para resolver conflictos entre particulares, ofreciendo asesoramiento a todas las partes a fin de conseguir una solución positiva del conflicto. En caso necesario se procederá legalmente según corresponda.
- Asistencia a personas víctimas de delitos: A las personas que hayan sido víctimas de algún delito se les ofrecerá información y asesoramiento, ofreciéndoles, cuando sea oportuno, los servicios especializados de otras áreas y departamentos del Ayuntamiento. Especial tratamiento se dispensará a las mujeres y menores víctimas de maltrato.

Todos los compromisos adquiridos en esta Carta de Calidad, se cumplirán de acuerdo con las disponibilidades del servicio en cada momento, y siempre que no se produzca una situación excepcional que justifique que los recursos policiales hayan de ocuparse de servicios más prioritarios.

3. INDICADORES DE EVALUACIÓN

Con el fin de verificar el nivel obtenido en los compromisos adquiridos en esta Carta, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Cuerpo de Policía:

- Indicadores básicos de calidad:
 - Tiempo medio de espera para la atención de llamadas telefónicas.
 - Tiempo medio de espera para la confección de Atestados por Accidentes de Circulación.
 - Tiempo medio de espera para la personación de efectivos policiales en los lugares donde sea necesaria su presencia.
 - Tiempo medio de espera de atención a los requerimientos de colectivos vecinales.
 - Valoración de satisfacción de los ciudadanos mediante métodos adecuados de obtención de datos.
- Indicadores complementarios de Calidad.
 - Número de quejas sobre el servicio.
 - Número de llamadas anuales recibidas en la central del 092.
 - Número de servicios anuales realizados.
 - Número de cursos de formación recibidos por la plantilla.
 - Número de cursos o jornadas de Seguridad Vial impartidos.

4. SISTEMAS DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

- Sugerecias y quejas sobre el servicio prestado: La Jefatura de la Policía Local responderá de forma personalizada, en un plazo máximo de 15 días hábiles, a todas las quejas y reclamaciones presentadas sobre el servicio.

5. DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

- Jefatura de Policía Local: Avda. de la Comedia s/n. Urb. El Almendral.
- Teléfonos de urgencia: 092 y 112.
- Teléfono centralita: 956 149 900- 04-15.
- Teléfono Grupo de Prevención e Investigación de Accidentes: 956 149 910.
- Fax: 956 149 911
- Fax: 956 149 913
- Correo electrónico: policialocal@aytojerez.es
- Página Web Municipal: www.jerez.es