



AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA

ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y TRÁFICO

El Cuerpo de Policía Local del Ayuntamiento de Alcantarilla (Murcia), como integrante legal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y en cumplimiento de la misión, constitucionalmente asignada a las mismas, de proteger el ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, que tiene encomendada, adapta sus procedimientos de actuación a las exigencias derivadas de las funciones legalmente atribuidas a los Cuerpos de Policía Local, manteniendo como referencia permanente la calidad en la prestación del servicio bien hecho al ciudadano.

Sus miembros, comprometidos con los valores de ética, calidad, comunicación, planificación, participación y trabajo en equipo, fomentan una cultura basada en la detección y análisis de los errores, la formación, la mejora permanente y la participación de todos en el cumplimiento de los objetivos; manteniendo constante un clima de confianza que facilite el desempeño profesional.

Con esta Carta de Servicio, el Cuerpo de Policía Local de Alcantarilla adquiere, como objetivo, el compromiso de mejorar continuamente en la calidad de los servicios que presta.

En muchos aspectos se conseguirá con la inestimable ayuda de los miembros de la Corporación Local, empleados públicos que trabajan en las dependencias del Edificio Municipal de Seguridad y de los usuarios que acceden al mismo. A todos, de antemano, el reconocimiento y agradecimiento del Cuerpo.

Edificio Municipal de Seguridad



- **Dirección:** Avda. Príncipe, s./n.
- **Información y atención personalizada:**

Teléfono: 968898100
Tlfno. Emergencias: 092 / 112
Fax: 968898009
e-mail: policia@aytealcantarilla.es

- **Unidad Responsable de la Carta**

Jefatura de Policía Local
Teléfono: 968898063



AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA

ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y TRÁFICO

CUERPO DE POLICÍA LOCAL



CARTA DE SERVICIOS
Noviembre, 2015

SERVICIOS QUE SE PRESTAN	COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES DE CALIDAD
<p>EN TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realización de controles preventivos de alcoholemia, velocidad, documentación de vehículos y conductores. 2. Participación en campañas de Seguridad Vial, en colaboración con la Jefatura Provincial de Tráfico. 3. Realización de cursos de Educación Vial para escolares y tercera edad. 4. Denuncia de las infracciones cometidas a la normativa sobre tráfico y seguridad vial. 5. Ordenación, regulación y señalización del tráfico urbano en general. 6. Retirada de vehículos de la vía pública por las causas contempladas en la normativa legal vigente. 7. Protección preventiva y regulación del tráfico en entradas y salidas de escolares en centros de enseñanza. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ En regular el tráfico con Agentes el 100% del tiempo establecido para el paso a nivel y regular. ➤ Presencia en accidentes de tráfico de cualquier tipo en 5 minutos desde el recibo de llamada por la patrulla asignada. ➤ Regular el tráfico en inmediaciones de centros escolares en toda circunstancia de al menos el 80% de los mismos. ➤ Retirar un vehículo de la vía pública por infracción normas o accidente de tráfico sin heridos en un tiempo máximo de 10 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ N.º servicios diarios. ➤ Tiempo de respuesta. ➤ N.º centros atendidos diario. ➤ N.º de vehículos retirados.
<p>EN SEGURIDAD Y POLICÍA JUDICIAL</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vigilancia de lugares públicos. 2. Colaboración con la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas. 3. Actuaciones encaminadas a prevenir y evitar la comisión de actos delictivos y, en su caso, persecución y detención de sus autores. 4. Atención a las víctimas del delito, facilitándoles toda la información y ayuda que les sea solicitada o que el caso requiera. 5. Instrucción de atestados por accidente de circulación, por conducción de vehículo a motor bajo la influencia de bebidas alcohólicas y por delitos contra la Seguridad del Tráfico. 6. Realización de actuaciones preventivas en materia de Policía Judicial. 7. Realización de informes y cuantas averiguaciones son ordenadas por la Autoridad Judicial y el Ministerio Fiscal. 8. Colaboración con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. 9. Colaboración en la resolución de conflictos privados cuando son requeridos para ello. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un mínimo de 300 pruebas de alcoholemia al trimestre. ➤ Realizar un mínimo de 6 controles mensuales de velocidad en las vías urbanas. ➤ Enviar informes de intervención por deficiencias y anomalías en vía pública antes de las 24 horas inmediata de su detección, siempre que no sea festivo día siguiente. Si es urgente se enviará antes de 12 horas. ➤ Realizar 6 inspecciones de ocupación de vía pública cada jornada de trabajo. Comunicar a departamento correspondiente inmediatamente. ➤ Controlar horario de cierre de establecimientos públicos en horario nocturno, sábado, domingo y vísperas de festivo. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ N.º de pruebas realizados. ➤ N.º de controles realizados. ➤ N.º servicios diarios. ➤ N.º de inspecciones diarias. ➤ N.º locales controlados.
<p>EN POLICÍA ADMINISTRATIVA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inspección y control de licencias urbanísticas y ocupación de vía pública. 2. Control de horario de cierre de los establecimientos. 3. Vigilancia en cumplimiento de las Ordenanzas Municipales. 4. Inspección y seguimiento del estado de la vía pública, sus elementos y mobiliario urbano. 5. Retirada de vehículos en estado de abandono. 6. Vigilancia contra el vertido de residuos contaminantes e incontrolados. 7. Auxilio y tratamiento a ciudadanos (enfermos, violencia de género, etc.). 8. Actuaciones en casos de absentismo escolar. 9. Almacenamiento y custodia de objetos perdidos. 10. Protección Civil: colaboración y participación en casos de emergencia, catástrofes y calamidades públicas. Participación en los planes de emergencia municipales. 11. Vigilancia y custodia de bienes e instalaciones municipales. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Controlar 10 licencias de obras a la semana y enviar informe de resultado al departamento correspondiente. ➤ Retirar vehículos en estado de abandono sin matrículas, inmediatamente. Demás casos 48 horas. ➤ Comunicar absentismo escolar a padres y departamento municipal educación de forma inmediata. ➤ Enviar respuesta a solicitudes informe juzgados y tribunales en 10 días asuntos normales y 72 horas para urgentes. ➤ Dar respuesta en 5 minutos a llamadas de urgencia de FCSE en servicios en vía pública. ➤ Cooperar en resolución conflictos privados presencia en 10 minutos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ N.º de licencias controladas. ➤ N.º de vehículos. ➤ N.º de escolares detectados. ➤ N.º informes enviados. ➤ N.º de llamadas. ➤ N.º de servicios.