



### CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL

#### INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de San Martín de la Vega tiene la obligación de trabajar en favor de la calidad de vida, desarrollando y consolidando un entorno urbano de calidad, seguro, saludable y habitable, que contribuya al bienestar de sus habitantes y visitantes, para lo que se ha propuesto como objetivo estratégico el de mantener un municipio seguro, donde el vecino se sienta protegido.

Dentro de este marco y desde su creación, el Cuerpo de Policía Local de San Martín de la Vega ha llevado a cabo la tarea de proteger a la ciudadanía y sus bienes frente a problemas de seguridad, convivencia y/o situaciones de emergencia. Para ello, se cuenta con cerca de cuarenta efectivos que trabajan por la consecución de los siguientes objetivos:

- Velar por la normal convivencia ciudadana, garantizando el cumplimiento de las leyes y ordenanzas municipales.
- Mejorar la seguridad ciudadana y reducir la delincuencia.
- Mejorar la seguridad vial y atender con eficacia a las víctimas por accidentes de tráfico.
- Incrementar la satisfacción de la ciudadanía con el servicio recibido.
- Adecuar la presencia policial en la celebración de actos con presencia de público.

La Carta de Servicios de la Policía Local de San Martín de la Vega tiene el propósito de informar a los vecinos del conjunto de servicios que se le ofrece, así como de su apuesta por la mejora continua de estos servicios. Asume para ello, un conjunto de compromisos que pretenden satisfacer las demandas ciudadanas mediante la prestación, de manera transparente, de un servicio de seguridad que mejore la calidad de vida.

#### NORMATIVA REGULADORA

- Constitución Española.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

- Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha ley.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley 4/1992, de 8 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- Reglamento del Cuerpo de la Policía Local de San Martín de la Vega.
- Resto de normas jurídicas municipales y convenios de colaboración.

## SERVICIOS PRESTADOS

La Policía Local de San Martín de la Vega presta los siguientes **servicios**:

1. Ofrecer una **atención inmediata durante las 24 horas del día los 365 días del año** de forma telefónica y presencial en las dependencias policiales. También podrá atender las demandas vecinales en la vía pública.
2. Realizar intervenciones **de forma inmediata en casos de emergencia**, con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de cinco minutos (cuando exista situación de riesgo para la integridad de las personas).
3. **Vigilar los espacios públicos**, especialmente los lugares más concurridos.
4. Velar por el **cumplimiento de la normativa vigente**, especialmente en materia de protección al consumidor, medio ambiente, disciplina urbanística, espectáculos públicos y actividades recreativas, consumo de drogas y alcohol en vía pública con especial atención a menores.
5. Cooperar en la **resolución de los conflictos privados** cuando sea requerida para ello.
6. Formar y concienciar a la ciudadanía en materia medio ambiental, **evitando la degradación de los espacios naturales** y denunciando las infracciones. Para ello, velará por el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales, en cuanto a la conservación de los espacios públicos urbanos, especialmente en los parques y la tenencia y protección de los animales domésticos.
7. Efectuará la **retirada inmediata de los vehículos** que entrañen peligro para la seguridad y retirada del resto de los vehículos abandonados en un plazo máximo de 24 horas desde su localización cuando reúnan los requisitos establecidos en la Ley de Tráfico.
8. **Actuar de manera proactiva** frente a los problemas de seguridad ciudadana y reaccionando ante ellos cuando se hubieron cometido atendiendo a las víctimas, especialmente con los colectivos más vulnerables.

9. Proteger el **libre ejercicio de derechos y libertades** y garantizar la seguridad ciudadana.
10. **Participar en conjunto** con los restantes Cuerpos de Seguridad en los Planes preventivos de seguridad que se desarrollen.
11. Colaborar con la justicia **deteniendo a los autores de los hechos delictivos** y poniéndolos a su disposición.
12. Practicar las diligencias necesarias tendentes a la **averiguación e identificación de los delincuentes**, así como el esclarecimiento de los delitos.
13. Basar su actuación en los **principios de proximidad y cercanía** a los vecinos.
14. **Ordenar, regular y velar por el mantenimiento de la disciplina vial**, con especial atención en colegios y lugares de alta ocupación peatonal.
15. Realizar controles de velocidad, alcoholemia y drogas, y uso del cinturón y del sistema RSI, mediante la **adhesión a las campañas de la Dirección General de Tráfico**.
16. Realizar la investigación policial por el accidente y la instrucción del atestado.
17. Elaborar estudios técnicos, mapas de riesgo y realizar **propuestas de mejorar de la ordenación y regulación viaria**.
18. Promover la mejora de la seguridad vial mediante la **vigilancia constante de las vías**, corregir infracciones y prevenir la siniestralidad mediante campañas específicas.
19. **Formar y concienciar a la ciudadanía en materia de seguridad vial**, participando en la educación vial de la población, fundamentalmente de menores y mayores.
20. Intervenir ante **situaciones de menores en riesgo de absentismo escolar**, consumo de alcohol o desamparo, informando a los órganos competentes para garantizar los derechos del menor.
21. **Ofrecer e impartir talleres sobre educación vial**, elaborando y divulgando materiales y publicaciones en los centros educativos.
22. Velar por el **orden y la seguridad en la vía pública** durante actos con afluencia de público tales como pruebas o eventos deportivos, fiestas patronales y otros actos con gran participación ciudadana, y en manifestaciones y concentraciones, en colaboración con otras Fuerzas de Seguridad, asegurando y señalizando el espacio público y realizando planes de movilidad.
23. **Prestar asistencia y auxilio** a la ciudadanía en caso de catástrofe o calamidad, accidente o incidentes graves en la vía pública, activando los protocolos y los planes de actuación necesarios.

Asimismo, la Policía Local de San Martín de la Vega desarrollará periódicamente las siguientes campañas:

1. **Vacaciones seguras**: anualmente se desarrollará y potenciará el programa "Vacaciones Seguras" por el cual los vecinos y comerciantes podrán solicitar el servicio de custodia de llaves e intentar con ello, prevenir situaciones de riesgo en domicilios y pequeños negocios así

como posibilitar el contacto de los agentes de forma inmediata, en caso de producirse incidencias durante el tiempo en el que se encuentren ausentes. Uno de los requisitos indispensables en el desarrollo de esta campaña, será la información personalizada en los comercios. Las fechas a desarrollar serán las siguientes:

- Semana Santa: desde el viernes anterior al lunes Santo hasta el lunes posterior al Domingo Santo.
- Verano: del 15 de junio al 30 de septiembre.
- Navidad: desde el 24 de diciembre hasta el 6 de enero.

2. **Comercio seguro:** este programa consiste en la visita de las Patrullas de Barrio a todos los comercios existentes en sus respectivas zonas y la realización de una ficha actualizada de cada uno de ellos, con información que favorecerá la prevención del delito y garantizará un contacto permanente entre los/as comerciantes y la Policía Local. Asimismo, se facilitará una guía de consejos para mejorar la seguridad del comercio.
3. **Mayores protegidos:** las personas mayores en edad avanzada configuran uno de los colectivos de nuestro municipio que más situaciones de riesgo presentan, como la dependencia, la siniestralidad de todo tipo o la delincuencia. El deterioro fisiológico, que sufrimos las personas, con el transcurso de los años llegando a la tercera etapa de la vida y, a veces, otras situaciones como la soledad nos sitúa en una de mayor vulnerabilidad.
4. **Policía de Barrio:** desde la perspectiva de la Seguridad, la Policía de Barrio mantendrá una trayectoria de compromiso con los sectores más vulnerables de nuestra comunidad local. Y su proximidad a la vecindad, así como la potencia de sus recursos humanos hacen posible aportar un plus de protección a este colectivo social, en estrecha cooperación con los servicios sociales municipales. Precisamente, este programa tendrá como objetivo establecer las líneas de actuación y los compromisos de la Policía de Barrio en relación a la protección de los/as mayores del municipio, así como de su coordinación con la concejalía de Servicios Sociales. Asimismo, será desarrollado conjuntamente con los voluntarios de Protección Civil.

## **DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA**

La ciudadanía tiene los siguientes derechos en relación con los servicios prestados por la Policía Local de San Martín de la Vega:

- Ser tratada con una actitud correcta y respetuosa.
- Recibir una pronta y adecuada intervención cuando la persona se encuentre en riesgo o en situación de conflicto.
- Ser atendida por personal cualificado de la forma más eficaz y eficiente posible.

- Ser informada y orientada sobre las características y requisitos de la prestación de los servicios y conocer el estado de tramitación de los procedimientos que le afectan.
- A la confidencialidad de toda la información relacionada con el servicio prestado y a que se vele por su intimidad, en caso de ser necesaria la intervención policial.
- Conocer la identidad del personal que presta el servicio, mediante el número de identificación policial del agente.
- Cualquier otro derecho reconocido en la Constitución Española y en las leyes.
- Formular cualquier sugerencia o reclamación utilizando las vías previstas y obteniendo contestación en el plazo establecido.

La ciudadanía, en relación al servicio que presta la Policía Local de San Martín de la Vega, tiene las siguientes responsabilidades:

- Mantener una actitud correcta y de respeto hacia el resto de la ciudadanía y hacia los agentes de la Policía Local.
- Facilitar la convivencia en San Martín de la Vega mediante el cumplimiento de las normas.
- Poner en conocimiento de la Policía Local cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito o falta.
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente, en los casos exigibles por la ley.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos de seguridad y emergencias,

#### **COMPROMISOS DE CALIDAD**

La Policía Local de San Martín de la Vega, para cumplir con la misión que tienen asignada, adquiere con la ciudadanía los siguientes compromisos, estableciendo los indicadores por los que podrá ser evaluada su seguimiento y su grado de cumplimiento:

1. **Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos**, especialmente en los lugares de recreo y esparcimiento social, evitando y corrigiendo aquellas acciones que impidan su normal uso.
2. **Proteger el medio ambiente**, garantizando el normal uso de los espacios públicos, especialmente los parques y jardines, y mejorando el cumplimiento de la normativa municipal en esta materia.
3. **Inspeccionar todos los establecimientos públicos de ocio** realizando, en su caso, las denuncias que correspondan, poniendo en conocimiento de las autoridades competentes aquellas infracciones detectadas y realizando un seguimiento en aquellos que presenten mayores problemas para la convivencia vecinal.

4. **Dar respuesta en un plazo máximo de 30 días a las reclamaciones y sugerencias** de convivencia vecinal presentados ante el Ayuntamiento, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada.
5. **Adecuar la presencia policial en base al número de efectivos disponibles**, en los entornos escolares mediante el aumento de la vigilancia y la realización de patrullaje preventivo de barrio en las zonas de riesgo (parques, zonas de ocio y pública concurrencia así como alrededores de centros educativos).
6. **Atender las demandas urgentes en materia de seguridad o en casos de incidentes y sucesos en la vía pública** que supongan un riesgo para la vida o para la integridad de las personas o de los bienes, acudiendo al lugar de los hechos, siempre que sea posible, en un plazo máximo de 10 minutos desde su recepción en la Policía Local.
7. **Realizar, al menos, diez campañas de seguridad vial** (mediante la adhesión a las campañas de la Dirección General de Tráfico) y **controles preventivos** de alcoholemia y droga, de forma que se testee al menos al 4% de la población censada en el municipio, con el fin de prevenir los accidentes de circulación y sus consecuencias y hacer más segura San Martín de la Vega.
8. **Impartir formación en materia de seguridad vial** a diferentes grupos de interés con mayor riesgo, en función de la demanda y la oportunidad (centros educativos, universidades y centros de mayores, ciclistas, motoristas, y otros).
9. En los casos de accidente con víctimas, **acudir al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 10 minutos** desde la recepción de la demanda en Policía Local, garantizando la seguridad de la zona, activando si fueran necesarios otros servicios para solventar la incidencia y realizando la investigación del mismo y confeccionando el atestado en un plazo máximo de dos meses.
10. **Recibir y tramitar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** presentadas por la ciudadanía relativas a los servicios prestados, contestarlas de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, poner en marcha acciones de mejora en el servicio.

## **MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN**

La ciudadanía tiene a su disposición los órganos y canales de participación normalizados, establecidos por el Ayuntamiento de San Martín de la Vega, entre los que destacan:

- Sistema de sugerencias y reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones plenarias del Ayuntamiento.
- Consejo Local de Seguridad Ciudadana.

Además, el Ayuntamiento de San Martín de la Vega realizará estudios y encuestas periódicas a la ciudadanía para medir su satisfacción con la prestación del servicio.

## **SISTEMA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES**

El Ayuntamiento de San Martín de la Vega pone a disposición de la ciudadanía e instituciones, públicas o privadas, el Sistema de Sugerencias, Reclamaciones y Felicitaciones para ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios municipales; reclamaciones por tardanzas, desatenciones, incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento de los mismos y felicitaciones por los servicios prestados.

Las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Local de San Martín de la Vega se podrán presentar a través de:

- [www.ayto-smv.es](http://www.ayto-smv.es)
- Teléfonos 91 894 61 11 (Ayuntamiento) y 092 (Policía Local).
- Programa "Compromiso 48 horas".
- Registro Municipal del Ayuntamiento de San Martín de la Vega.
- Correo electrónico: [policia@ayto-smv.es](mailto:policia@ayto-smv.es)

Las sugerencias y reclamaciones relativas a los servicios prestados por la Policía Local de San Martín de la Vega se contestarán de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, cumpliendo los compromisos asumidos anteriormente. Por otra parte, las felicitaciones por el buen servicio o las reclamaciones por el comportamiento inadecuado de algún miembro del Cuerpo de Policía Local, pueden presentarse:

- Por escrito, dirigido a la Concejalía de Seguridad Ciudadana (Plaza de la Constitución, 1 - 28330, San Martín de la Vega).
- Por correo electrónico: [comunicacion@ayto-smv.es](mailto:comunicacion@ayto-smv.es)
- Por teléfono, de lunes a viernes en el número 91 894 61 11 (extensión 152).

## **INFORMACIÓN DE CONTACTO**

Todos estos trámites podrán realizarse de forma presencial:

- Dependencias de Policía Local: Calle Santa Teresa, 2 (teléfono 91 894 61 11 - extensión 157),
- Oficina de Policía Local: Calle Pintor Rafael Botí, 11 (91 895 80 93).

