



### MEMORIA DEL TRAMITE DE CONSULTA PREVIA SOBRE CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL

#### 1º.- Antecedentes

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC), regula en su título VI la iniciativa legislativa y la potestad normativa de las Administraciones Públicas, introduciendo una serie de novedades respecto a la regulación anterior, que tienen como objetivo principal incrementar la participación de los ciudadanos en el procedimiento de elaboración de normas.

Entre estas novedades destaca la necesidad de recabar, con carácter previo a la elaboración de la norma, la opinión de los ciudadanos y de las organizaciones más representativas que potencialmente se puedan ver afectados por la misma, acerca de los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa, la necesidad y oportunidad de su aprobación, sus objetivos y las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

La consulta pública se sustanciará a través del portal web correspondiente, siendo un trámite exigible para todas las Administraciones Públicas en el procedimiento de elaboración de normas con rango de Ley y reglamentos. Se trata, por tanto, de un trámite novedoso que responde a la necesidad de garantizar el acierto y legalidad de las normas que finalmente son aprobadas por las distintas Administraciones Públicas.

En este contexto, con el objeto de dar cumplimiento a lo determinado en el artículo 133 LPAC, se procederá a someter a consulta previa la Carta de Servicios de la policía Local.

#### 2. Problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.

Las Cartas de Servicios se integran en el proceso general de transformación y modernización de las Administraciones Públicas. En este escenario, a la Administración Pública se le exige cada vez más, redefinir su papel en la sociedad –situándose como sujeto activo del desarrollo local– e incrementar su nivel de eficiencia. Este proceso de redefinición del papel de la Administración Pública supone el análisis de los modelos organizativos y de gestión de las entidades, partiendo de la base de la calidad de los servicios ofrecidos.

Para poder adaptarse a esta nueva situación y dar respuesta a las exigencias de los ciudadanos/usuarios de los servicios, el Ayuntamiento de San Martín de la Vega pretende aprobar esta Carta de Servicios, como herramienta principal para mejorar el trabajo incorporando las demandas y expectativas de los ciudadanos a los objetivos de la organización. Esta Carta de Servicios pretende representar el compromiso de la calidad en la prestación de servicios al que el cuerpo de Policía Local llega con los ciudadanos de San Martín de la Vega.

#### 3. Posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

La utilización de una Carta de Servicios es una de las principales metodologías que permite a la organización pública introducirse en la gestión de la calidad: son una herramienta de trabajo que tiene el objetivo de establecer compromisos e impulsar la

gestión de las expectativas, mediante la comunicación con los ciudadanos. Su misión fundamental es, pues, definir y difundir estos compromisos de servicio así como realizar un seguimiento del grado de cumplimiento de los mismos y comunicar los resultados.

Así pues, se considera razonable establecer un marco jurídico normativo para mejorar la gestión de la calidad del Cuerpo de Policía Local.

#### **4. Necesidad y oportunidad de la aprobación.**

La elaboración y publicación de la Carta de Servicios suponen para este Ayuntamiento y, en concreto, para el cuerpo de policía local:

- Dar a conocer la oferta de servicios e informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad de los servicios prestados, facilitando así el ejercicio de los derechos de los ciudadanos.
  - Planificar y diseñar actividades.
  - Investigar las necesidades de los usuarios.
- Establecer compromisos a medio y largo plazo: seguimiento y control del grado de cumplimiento por parte del Cuerpo de Policía Local de los compromisos construidos con los ciudadanos.
  - Incrementar el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto los servicios prestados por el cuerpo de policía local.
  - Agilizar los trámites.
  - Fomentar la participación de los diferentes agentes implicados en la actividad.
  - Mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos.
  - Crear un sistema de mejora interna continuada, impulsando iniciativas de mejora dentro de la Administración.
  - En definitiva, gestionar la calidad.

Enlazar las necesidades y expectativas del ciudadano con los servicios ofrecidos por la policía local, y establecer indicadores de cumplimiento de compromisos supone:

- Definir compromisos cuantificables.
- Desplegar un cuadro de indicadores.
- Crear una estructura de gestión en el interior del organismo.
- Disponer de una herramienta de seguimiento.
- Planificar e implantar actividades de mejora.
- Identificar procesos y servicios.
- Identificar estándares de servicios.
- Determinar su grado de cumplimiento.
- Medir las necesidades del ciudadano.
- Medir el grado de satisfacción del usuario/ ciudadano.

#### **5. Objetivos de la Carta de Servicios.**

- Dar a los ciudadanos una visión rápida y global del servicio que presta la policía local, de los compromisos de calidad vinculados a ese servicio y de las formas de acceso.
- Seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Facilitar al titular del órgano gestor una herramienta de análisis de la calidad en la prestación del servicio, impulsando una mejora continua del mismo, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- Comunicación de resultados. Las cartas de servicios tienen por tanto dos vertientes:
  - Interna (motor de cambio y mejora continua).
  - Externa (comunicación, compromisos, cumplimiento).

## 6. Consulta previa

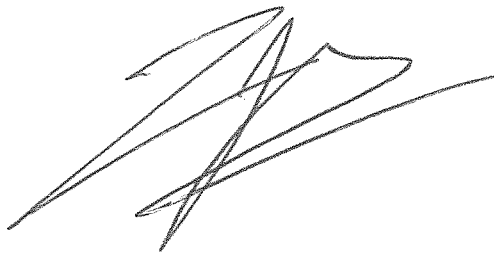
Por lo expuesto, se procede al trámite de consulta pública previa de la Carta de Servicios de la Policía Local, a través del portal web de este Ayuntamiento, por el plazo de 10 días naturales, contados desde la inserción de la presente memoria en el citado portal, al objeto de recabar la opinión de los sujetos y de las organizaciones más representativas potencialmente afectados por la futura norma acerca de:

- a) Los problemas que se pretenden solucionar con la iniciativa.
- b) La necesidad y oportunidad de su aprobación.
- c) Los objetivos de la norma.
- d) Las posibles soluciones alternativas regulatorias y no regulatorias.

Los vecinos y entidades podrán manifestar su opinión mediante escrito presentado en el Registro del Ayuntamiento en el plazo antes indicado.

San Martín de la Vega a 9 de mayo de 2017

EL ALCALDE

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping, fluid strokes that form a stylized, somewhat abstract representation of the mayor's name.

