



/mja

## **AYUNTAMIENTO DE SAN MARTÍN DE LA VEGA**

### **EDICTO**

En el [Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid nº 144](#), de fecha 19 de junio de 2017, se ha publicado el siguiente anuncio:

El Pleno de este Ayuntamiento, en sesión de fecha 31 de mayo de 2017, ha aprobado inicialmente la carta de Servicios de la Policía Local del Ayuntamiento de San Martín de la Vega.

Por ello, se procede al trámite de información pública y audiencia a los interesados previsto en el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, por el plazo de treinta días hábiles, a los efectos de que durante el mismo la citada Ordenanza y su expediente puedan ser examinados en la Secretaria de este Ayuntamiento y presentarse las reclamaciones y sugerencias que se estimen oportunas.

De no presentarse reclamaciones o sugerencias en el plazo citado, el acuerdo de aprobación inicial se entenderá definitivamente adoptado.+

San Martín de la Vega, a 19 de junio de 2017.

Rafael Martínez Pérez  
Alcalde-Presidente

# 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.

## FUNCIONES Y SERVICIOS

De acuerdo con el artículo 9 del Reglamento regulador del Cuerpo de la Policía Local del Ayuntamiento de San Martín de la Vega, realiza las siguientes **funciones**:

1. *Policía Administrativa en relación al cumplimiento de los Reglamentos, Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de sus competencias.*
2. *La ordenación, señalización y dirección del tráfico en el casco urbano de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación. En tal sentido, en todo caso, le corresponderá:*
  - a. *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.*
  - b. *La vigilancia del cumplimiento de las normas reguladoras del transporte.*
  - c. *La participación en la Educación Vial, prestando colaboración precisa a los organismos y centros que lo soliciten.*
  - d. *Para el desarrollo de las funciones de ordenación, regulación y señalización, la Policía Local podrá requerir de la colaboración de aquellos departamentos que sean necesarios para optimizar la coordinación y fluidez del tráfico en todas las vías urbanas.*
3. *Instruir atestados por accidentes de circulación por infracciones penales contra la seguridad del tráfico, que se produzcan dentro de los límites del término municipal.*
4. *Velar por el cumplimiento de las disposiciones dictadas en materia de medio ambiente y cooperar con cuantos organismos e instituciones tengan competencia en dicha materia.*
5. *Proteger a la Autoridades de la Corporación Municipal y dar custodia a los miembros de la misma que sean designados por la Alcaldía.*
6. *La vigilancia de los edificios, monumentos, parques y jardines y de todos los lugares y bienes que constituyen el patrimonio municipal.*
7. *La cooperación en los actos de representación corporativa.*
8. *El ejercicio de Policía Judicial, prestando colaboración y auxilio a las Autoridades judiciales en los términos que señale el ordenamiento jurídico.*
9. *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.*
10. *Efectuar las diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos.*
11. *Vigilar los espacios públicos.*
12. *Colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la protección de manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.*
13. *Realizar las funciones de protección de la seguridad ciudadana de acuerdo con la legislación vigente.*
14. *Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.*
15. *Cualquier otra función de policía que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, se le atribuya o encomiende.*

Asimismo, la Policía Local de San Martín de la Vega desarrollará periódicamente, entre otras, 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 organizará una jornada informativa en colaboración con Guardia Civil y 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. Sus principales referentes son la proximidad y cercanía al ciudadano al incluir el patrullaje a pie por las calles, parques y jardines del municipio con el fin de detectar todos los problemas que puedan perturbar la normal convivencia de la ciudadanía.

*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.*

5. **Protección animal y medioambiental:** la presencia policial irá encaminada a la realización de inspecciones y controles de los centros de estancia temporal, así como de domicilios particulares o fincas con el fin de comprobar su situación higiénico-sanitaria y su identificación y documentación. Asimismo, se tratará de garantizar que la presencia de animales en la vía pública no ocasione molestias, controlando y denunciando las infracciones que se observen en lo relativo a las obligaciones de los propietarios o personas que lo tengan bajo su control.

*Por otra parte, se realizará una vigilancia y control de la actividad de caza en el término municipal, tanto en la época hábil como en el resto del año para evitar el furtivismo, así como un control de podas y talas de arbolado, y vertido de residuos y escombros.*

6. **Movilidad sostenible:** enmarcado dentro del programa teórico y práctico de Educación Vial, se desarrollarán anualmente actividades con motivo de la Semana de la Movilidad Europea que sirvan para concienciar a los ciudadanos sobre una movilidad sostenible e inteligente, al suponer una oportunidad para explicar los retos que afrontan las ciudades y los pueblos para generar un cambio en el comportamiento y caminar hacia una estrategia de transporte más sostenible.

*En este sentido, se promoverán en colaboración con los centros educativos y la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil el desarrollo de talleres, eventos y actividades.*

7. **Protección al menor:** teniendo en cuenta que los menores de edad son un colectivo de especial vulnerabilidad, la Unidad de Protección al Menor desarrollará actuaciones policiales ligadas a temas como absentismo, pandillas, acoso escolar, riesgos de Internet o

*drogodependencias, pudiendo intervenir en situaciones con menores en desamparo, malos tratos o casos de infracciones.*

*Esta labor tan importante se desarrollará en colaboración con los centros educativos, centro de salud, asociaciones de padres y madres de alumnos de primaria y secundaria, así como de la Agrupación de 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. 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. **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.
3. **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.

4. *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).*
5. **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.
6. **Participar en conjunto** con los restantes Cuerpos de Seguridad en los Planes preventivos de seguridad que se desarrollen.
7. **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.
8. **Dar respuesta en un plazo máximo de 15 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.
9. **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).
10. **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.
11. **Realizar, al menos, diez campañas de seguridad vial** (mediante la adhesión a las campañas de la Dirección General de Tráfico) **y dispositivos preventivos** de alcoholemia y droga, de forma que se testee al menos al 2% 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.
12. **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).
13. 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.
14. **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 Felicidades 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.

*A través de una solicitud, queja o denuncia sobre cualquier tema que pueda generar una molestia o problema, la Policía Local pondrá en marcha un protocolo de seguimiento con el objeto de darle solución, según el cual:*

- 1. Una vez llegada la denuncia/solicitud, la patrulla de Policía Local o el propio mando responsable del servicio contactará personal o telefónicamente con el denunciante así como con la parte denunciada, para valorar los hechos objeto de la denuncia de manera directa y personalizada.*
- 2. Una vez hecho esto, se establecerá el dispositivo policial pertinente. Si los hechos son competencia de la Guardia Civil, se dará traslado de manera coordinada y establecerá la vigilancia que pudiera resultar pertinente.*
- 3. Realizado el dispositivo policial y, antes de archivar la denuncia, se volverá a contactar con el denunciante para valorar la situación y el grado de resolución del problema que había planteado.*
- 4. Si el problema no queda resuelto completamente, a pesar de archivar el expediente que inició su denuncia, la patrulla de Policía Local lo tendrá presente para seguir realizando las actuaciones que se consideren oportunas para aminorar en lo posible la práctica de los hechos denunciados.*

Las solicitudes, quejas o denuncias relativas a determinados hechos que deban ser atendidos 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: [comunicacion@ayto-smv.es](mailto:comunicacion@ayto-smv.es)

Las sugerencias o 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 quejas por el comportamiento inadecuado de algún miembro del Cuerpo de Policía Local, pueden presentarse:

- Por escrito en el Registro Municipal del Ayuntamiento, 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

Cualquier trámite podrá realizarse de forma presencial, dentro de los horarios de atención al ciudadano, en los siguientes centros:

- 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).

#### **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.** *Se faculta al Alcalde-Presidente y en su caso, al Concejal Delegado de Seguridad Ciudadana y por delegación de éste a la Jefatura del Cuerpo, para dictar las Instrucciones y Circulares precisas para la aplicación y debida ejecución de lo establecido en este Reglamento.*

**Segunda.** *De conformidad con lo dispuesto en los artículos 56.1, 65.2 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, la publicación y entrada en vigor de la Carta de Servicios se producirá de la siguiente forma:*

- a) El acuerdo de aprobación definitiva de la presente Carta de Servicios por parte del Pleno Municipal se comunicará a la Administración General del Estado y a la Comunidad de Madrid.*
- b) Transcurrido el plazo de quince días desde la recepción de la comunicación, el acuerdo y el Reglamento se publicará en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.*
- c) El Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el mencionado BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.*

*La Carta de Servicios se publicará además en la página web municipal debidamente diligenciada.*

En San Martín de la Vega, a 18 de mayo de 2017

EL ALCALDE-PRESIDENTE

Fdo.: Rafael Martínez Pérez