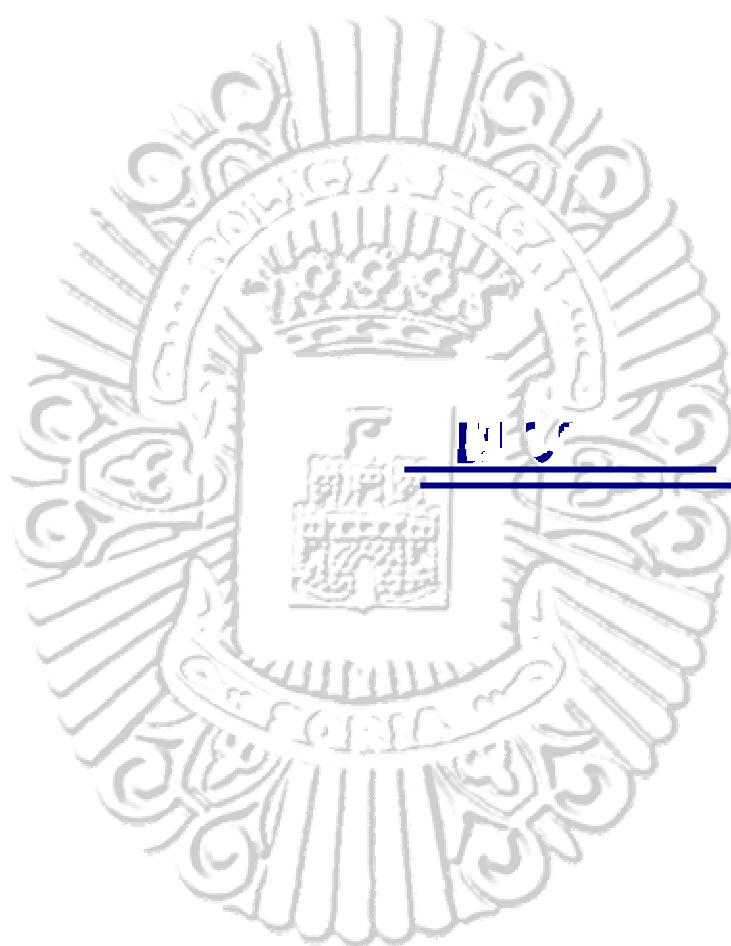


III CURSO DE DIRECCIÓN PÚBLICA LOCAL



CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL DE SORIA

José B. Boces Diago
15 de noviembre de 2004



UIC

ÍNDICE DE CONTENIDO

Resumen ejecutivo	6
--------------------------------	----------

Introducción	17
---------------------------	-----------

CAPÍTULO 1. La Policía Local. Organización y funciones... 20

1. ORIGEN Y CARACTERIZACIÓN JURÍDICA DE LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL	21
2. NORMATIVA REGULADORA.....	24
3. ORGANIZACIÓN.....	25
4. FUNCIONES DE LA POLICÍA LOCAL	27

CAPÍTULO 2. Las Cartas de Servicios. Definición. Contenidos y estructura. Proceso de elaboración..... 30

1. DEFINICIÓN	31
2. CONTENIDOS Y ESTRUCTURA.....	36
3. PROCESO DE ELABORACIÓN.....	41

CAPÍTULO 3. La Policía Local de Soria 44

1. EL MUNICIPIO DE SORIA	45
2. PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL DE SORIA	46
3. MATRIZ D.A.F.O DEL CUERPO DE POLICÍA LOCAL DE SORIA	47
4. MISIÓN / VISIÓN DE LA POLICÍA LOCAL DE SORIA	
5. OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN CON LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS	49

CAPÍTULO 4. Proceso de elaboración de la Carta de Servicios de la Policía Local de Soria 50

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS
QUE PRESTA LA POLICÍA LOCAL DE SORIA..... 51
2. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE CALIDAD54
3. DETERMINACIÓN DE INDICADORES DE LAS
PRESTACIONES, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y
MARGEN DE TOLERANCIA60
4. ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.....65

CAPÍTULO 5. Redacción de la Carta de Servicios de la Policía Local de Soria..... 68

1. QUIENES SOMOS Y QUE HACEMOS.....69
2. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD
SORIANA71
3. INDICADORES73
4. DIRECCIONES Y HORARIOS.....74
5. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.....75

Conclusiones 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla nº 1:	Matriz D.A.F.O de la Policía Local de Soria	48
Tabla nº 2:	Determinación de los Factores de Calidad del Servicio de Tráfico y Seguridad Vial	55
Tabla nº 3:	Determinación de los Factores de Calidad del Servicio de Policía Administrativa y Vigilancia Urbanística.....	56
Tabla nº 4:	Determinación de los Factores de Calidad del Servicio de Policía Judicial	56
Tabla nº 5:	Determinación de los Factores de Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana	57
Tabla nº 6:	Determinación de los Factores de Calidad del Servicio de Policía de Barrio y Proximidad	57
Tabla nº 7:	Determinación de los Factores de Calidad del Servicio de Medioambiente	58
Tabla nº 8:	Determinación de los Factores de Calidad del Servicio de Policía Asistencial y Servicios Sociales	58
Tabla nº 9:	Otros Servicios.....	58
Tabla nº 10:	Determinación de Indicadores y Estándares de Calidad del Servicio de Tráfico y Seguridad Vial	62
Tabla nº 11:	Determinación de Indicadores y Estándares de Calidad de Servicio de Policía Administrativa y Vigilancia Urbanística.....	63
Tabla nº 12:	Determinación de Indicadores y Estándares de Calidad de los Servicios de Policía Judicial y Seguridad Ciudadana.....	63
Tabla nº 13:	Determinación de Indicadores y Estándares de Calidad del Servicio de Policía de Proximidad y Asistencial. Atención e Información al Ciudadano	64
Tabla nº 14:	Determinación de Indicadores y Estándares de Calidad del Servicio de Protección al Medioambiente	64
Tabla nº 15:	Compromisos en materia de Tráfico y Seguridad Vial	66
Tabla nº 16:	Compromisos en materia de Policía Administrativa y Medioambiental.....	66
Tabla nº 17:	Compromisos en materia d Seguridad Ciudadana	67
Tabla nº 18:	Compromisos en materia de Policía de Proximidad y Asistencial. Información y Atención al Ciudadano	67



RESUMEN EJECUTIVO

Con la realización de ésta Carta de Servicios para la Policía Local de Soria se pretende no sólo presentar el trabajo que se exige para la obtención del Diploma en Dirección Pública Local, sino desarrollar de manera efectiva un Plan de Mejora de Gestión para el Servicio de Policía Local de Soria: por eso se ha planteado la elaboración de una Carta de Servicios, porque es algo eminentemente práctico, relativamente comprensible y asumible por los funcionarios y con una clara aplicabilidad al trabajo.

La Policía Local en particular y el Ayuntamiento de Soria en general, tradicionalmente se han mantenido al margen de las nuevas corrientes en materia de Gestión Pública, con este trabajo se pretende mostrar parte éstos nuevos caminos, y crear elementos que supongan el inicio de un debate que lleve a la modificación de la cultura organizativa de la Policía y sobre todo del Ayuntamiento. Aunque, tradicionalmente, la Policía Local de Soria ha venido trabajando con gran variedad de indicadores que controlan el trabajo individual y colectivo de los Agentes, nunca se ha planteado trasladar éstos a una serie de compromisos con el ciudadano, ni se ha creído, ni apostado nunca por la gestión de la calidad; este trabajo pretende humildemente contribuir a modificar esta situación.

En definitiva, de lo que se trata es de conseguir una serie de **objetivos** de carácter interno:

- Inculcar entre los componentes del Cuerpo de la Policía Local de Soria la idea de la importancia de la calidad, como medio de promover el desarrollo de todo su potencial como funcionarios de la Policía Local.
- Desarrollar nuevas formas de organización y funcionamiento.
- Promover la evaluación como herramienta para la toma de decisiones y para la atención al ciudadano.

Y también carácter externo:

- Modificar la opinión del ciudadano de que la Policía Local realiza tareas exclusivamente sancionadoras y represivas, facilitando así la relación entre ambos.

Tanto unos como otros tienen una meta:

“mejorar la calidad del Servicio que se presta al ciudadano”.

Metodología

Desde el **punto de vista metodológico** para la elaboración del trabajo se ha utilizado la documentación obrante en las propias Dependencias de la Policía Local, y fundamentalmente:

- Memorias anuales del Cuerpo.
- Datos diarios de las Hojas de Servicios que contienen indicadores de las diferentes prestaciones que se realizan, su número, incidencia, periodos, etc.
- Normativa relativa a la organización y funciones de la Policía Local
- Definición, estructura, elaboración y redacción de las Cartas de Servicio de diferentes administraciones¹.

¹ Se ha utilizado como marco referencial preferente la *Guía para la implantación de Cartas de Servicios* del Ministerio de Administraciones Públicas

No se dispone de encuestas, entrevistas, encuentros con los ciudadanos, por lo que se han utilizado además:

- Datos y escritos de quejas, reclamaciones y sugerencias obrantes en las dependencias.
- También se han utilizado partes de servicio e incidencias y escritos remitidos por los miembros del Cuerpo en los que se hacen aportaciones sobre mejoras en la calidad del servicio o se indican deficiencias en la prestación del mismo.

El trabajo se puede dividir en tres partes perfectamente diferenciadas:

- *una primera parte*, que podemos denominar doctrinal, que abarcaría los dos primeros capítulos;
- *la segunda* se corresponde con el capítulo tercero, informa de las características de la Policía Local de Soria;
- finalmente **la tercera**, capítulos cuarto y quinto, desarrolla todo el proceso de elaboración y redacción de la Carta de Servicios.
- El trabajo, además, presenta el **proyecto** de *un tríptico de Carta de Servicios*.

El **capítulo primero** hace un repaso al origen y caracterización jurídica de los Cuerpos de Policía Local, la normativa que los regula, su organización y sus funciones.

Las Policías Locales son con toda seguridad los primeros cuerpos policiales organizados, muy anteriores por supuesto a los de carácter Estatal y Autonómico; y son cuerpos vinculados eminentemente a la vida urbana, a la ciudad, de ahí su diversidad, fuente de su riqueza pero también de su debilidad: por una parte han sido y seguirán siendo siempre vistos como una fuerte competencia, cuando no una amenaza, por parte de los Cuerpos de Seguridad Estatales y Autonómicos; al tiempo son también despreciados y minusvalorados por la que dicen su “tradicional” falta de cualificación y preparación profesional, olvidándose que son las propias autoridades – presionadas en gran medida por estos Cuerpos - las que restringen cuando no impiden el desarrollo normativo y la asunción de funciones por parte de

los Cuerpos de Policía dependientes de los Municipios. En este Capítulo se comenta sobre cuales son estas funciones básicas y como es la organización de éstos Cuerpos policiales.

En la actualidad, desde el punto de vista normativo, son la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y las Leyes de Coordinación de las diferentes Comunidades Autónomas, las que marcan el camino y determinan el marco jurídico en el que se mueven las Policía Locales. Ante la inexistencia de un Estatuto a nivel nacional, cada Comunidad ha legislado conforme a su criterio, de lo cual han resultado diferencias serias entre unas otras, no sólo en lo que se refiere a la estructura y organización, sino también a las funciones. Así las funciones clásicas y conocidas por todos, deben añadirse las actuaciones que se realizan bajo la dependencia de la Autoridad Judicial o Fiscal en materia de Policía Judicial, e incluso, en ocasiones, las de carácter Autonómico y Estatal. El día a día de nuestro país esta pidiendo de manera urgente una reforma a fondo del modelo policial español, en el que las Policías Locales asuman de verdad todas las competencias que la sociedad demanda.

En el **Capítulo segundo** se entra a conocer en detalle cuales son los contenidos y la estructura de las Cartas de Servicios y de su proceso de elaboración.

Para comenzar se analizan las definiciones que de ellas se hacen en diferentes Comunidades Autónomas, Instituciones y autores: todos coinciden en que las Cartas de Servicios son documentos en los que la Administración informa al ciudadano sobre los servicios que se prestan, así como de los compromisos que se adquieren en su prestación, bajo unos determinados estándares de calidad. Al tiempo las Cartas de Servicios juegan un importante papel no solo de cara al ciudadano, sino también hacia la propia Administración puesto que:

- Facilitan los procesos de mejora en el seno de la organización.
- Permiten evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos con respecto a la ciudadanía.

- informan a ésta de los niveles de calidad de los servicios que presta.

En definitiva mediante las Cartas de Servicios la Administración trata de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos, impulsando iniciativas de mejora dentro de la Administración mediante el control del grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con los ciudadanos, y la información sobre los niveles de calidad de los servicios prestados, para incrementar así el grado de satisfacción de los ciudadanos y acercar la Administración a éstos.

Del estudio efectuado sobre la estructura de las Cartas de Servicios en las diferentes Comunidades Autónomas, todas coinciden en que éstas se compondrían básicamente de **dos grandes apartados**:

1. Una **parte descriptiva** en la que se harían constar los datos relativos a la unidad o servicio tales como dirección, teléfono, fax, etc., además de una enumeración y descripción de los servicios prestados; contendría, también, información relativa a la forma de plantear sugerencias o de presentar quejas y reclamaciones.
2. En un segundo apartado se incluirían los **compromisos de calidad** que se adquirieran, que deberán ir necesariamente acompañados de una selección de indicadores, y en el caso de que sea posible, deberán preverse mecanismos de compensación para con el ciudadano si se incumple por parte de la Administración el compromiso calidad.

La elaboración de la Carta de Servicios es un proceso en el que debe participar toda la organización² mediante la creación de los correspondientes equipos de trabajo, puesto que van a ser ellos los encargados de llevar a la práctica los compromisos que se adquirieran y van a ser ellos los que más

² Aunque el trabajo evidentemente ha sido efectuado de manera individual por el alumno, determinados aspectos del mismo no hubiesen podido realizarse de no haberse sometido previamente a la consulta y opinión de miembros del Cuerpo de la Policía Local de Soria.

directamente estarán involucrados en la mejora de los servicios que se presten.

Una vez efectuada la constitución de los equipos de trabajo, se procede a la identificación de los aspectos generales y legales. A continuación se establecen los compromisos de calidad mediante la identificación de los servicios prestados, fijación de los estándares e indicadores de calidad y determinación de los compromisos. El proceso en sí, culmina con la redacción de la Carta.

El **capítulo tercero** trata de dar una visión general del municipio y de la Policía Local de Soria.

La Ciudad de Soria, la más pequeña de las Capitales de Provincia Españolas después de Teruel, a pesar de, encontrarse en lo que antaño fue un cruce de caminos entre los antiguos reinos de Aragón, Navarra y Castilla-León, en la actualidad, está fuera de las rutas que unen los grandes centros económicos del país, viendo cada vez más próxima su desaparición por abandono de sus habitantes y de los poderes públicos.

La Ciudad cuenta con una población estimada que gira en torno a los 45.000 habitantes, con una elevada media de edad, dedicada fundamentalmente al sector servicios y a la Administración.

La **plantilla de la Policía Local de Soria** está compuesta por sesenta y seis funcionarios, que pertenecen a las tres escalas que contempla la normativa autonómica y a todas sus categorías, hasta la de Intendente inclusive. Además, están adscritos a ella tres funcionarios de administración general y cuatro operarios de la especial.

Del análisis de la misma podemos concluir que su estructura está bien equilibrada desde el vértice al núcleo operativo. Se encuentra organizada en base a cuatro unidades operativas:

- Unidad de Servicios Generales y Policía de Proximidad.
- Unidad de Intervención.

- Unidad de Control Urbanístico y Policía Administrativa.
- Unidad de Motos.

Además cuenta con un grupo de apoyo para tareas administrativas y de mantenimiento.

Se observan carencias importantes en cuanto al dimensionamiento de la misma, ya que, aunque se encuentra dentro de los estándares recomendados, e incluso de los contemplados en la normativa autonómica, la realidad de la ciudad y los servicios que ella demanda, exigen un incremento significativo de la plantilla, hasta alcanzar como mínimo los 85 efectivos.

Con el fin de poder llegar a tener un conocimiento más profundo de la realidad de la plantilla, en el apartado tercero del capítulo se ha efectuado un **análisis D.A.F.O.** de la misma y de él se deduce que la amenaza fundamental con la que se encuentra es la de que el ciudadano la ve, exclusivamente como un Cuerpo represivo, sin entender que presta a la sociedad también otros servicios que le son desconocidos en parte.

De ahí que sea tan importante la elaboración, difusión y puesta en marcha de esta Carta de Servicios: su **principal objetivo** es que los ciudadanos modifiquen la opinión que tienen con respecto a su Policía Local y que conozcan la gran cantidad de servicios que ésta presta a la sociedad.

Después de lo dicho no es difícil deducir la *misión* de la Policía Local: “realizar las tareas de seguridad, protección y vigilancia así como todas aquellas que le correspondan dentro de su ámbito competencial, y que le sean encomendadas de conformidad con la normativa y las instrucciones recibidas, con el fin de proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, la seguridad pública, la convivencia ciudadana y, en general, velar por el cumplimiento de la ley en la Ciudad de Soria”.

Para cumplir esta misión intenta ser una Policía Local eficaz y eficiente, abierta al cambio y al aprendizaje, adaptándose de forma inmediata a los requerimientos y a las necesidades que la Ciudad demanda.

En el **cuarto capítulo** se realiza el proceso de *elaboración* de la Carta de Servicios: En primer lugar se hace una *exposición detallada de los principales servicios* y dentro de cada uno de ellos de las diversas prestaciones que realiza la Policía Local de Soria.

Estos servicios y prestaciones será la base sobre la que se irá levantando el edificio que culminará en la redacción de la Carta de Servicios. Así como principales servicios prestados se señalan los siguientes:

- En materia de Tráfico y Seguridad v Vial.
- En materia de Policía Administrativa y vigilancia urbanística.
- En materia de Policía Judicial.
- En materia de Seguridad Ciudadana.
- En materia de Policía de Barrio y de Proximidad.
- En materia de Protección del Medio ambiente.
- En materia de Servicios Sociales y Policía Asistencial
- En Materia de Protección Civil

A continuación para cada uno de los servicios se ha realizado una tabla en cuya elaboración se ha seguido la siguiente metodología:

1. la primera columna corresponde a las **prestaciones**, en tanto que en las siguientes columnas se identifican, para cada una de éstas, **las dimensiones de calidad** (se ha seguido para ello el sistema Servqual de Calidad de servicio), valorándose el grado de relación existente en una escala que va de fuerte (**F**), a media (**M**) y débil (**D**), considerándose que donde aparece una relación fuerte se constituye en un factor clave de calidad³.

El resultado son 8 tablas en las que se observa que en cada uno de los servicios estudiados suele dominar un factor o un grupo de factores de calidad, aunque lógicamente hay excepciones; ello nos lleva a la conclusión de que *las demandas del ciudadano no son ni mucho menos uniformes, sino que muy al contrario, la*

Policía Local, si de verdad quiere prestar un servicio de calidad, debe atender un amplio abanico de servicios con diferentes factores de calidad interactuando, por lo que la respuesta a las expectativas del ciudadano ha de ser también amplia y variada.

2. A continuación se ha procedido a determinar

- *los indicadores de las prestaciones,*
- *los estándares de calidad, y*
- *los márgenes de tolerancia,* buscando fundamentalmente que sean realistas que respondan a las expectativas

El resultado ha sido un total de 5 tablas que contienen 25 indicadores; evidentemente en ellas ya no aparecen todos los servicios y prestaciones, en unos casos porque es difícil fijar indicadores, en otros porque no van a ser asumidos como compromisos en esta Carta de Servicios. Esto no debe significar que no puedan ser utilizados en sucesivas ocasiones, o que no sean tenidos en cuenta como líneas de actuación en el futuro.

3. El proceso culmina al alcanzar en este apartado un total de 15 compromisos, que acompañados de sus correspondientes indicadores que se trasladarán ya a la Carta de Servicios. (De igual manera que en el caso anterior no todos los indicadores, se utilizan para la elaboración de compromisos, ello no significa que no puedan ser utilizados en el futuro).

Los compromisos que se han considerado son los que se adecuan más a los objetivos que se pretende conseguir con la elaboración de la presente Carta de Servicios, y que se citaban al inicio de este resumen; están todos directamente relacionados con los aspectos más importantes del servicio de Policía Local; y por último son fáciles de entender, claros, concisos y evaluables de forma rápida.

³ Para la elaboración de esta tabla se han seguido las instrucciones contenidas en la ya citada *Guía para la implantación de Cartas de Servicios*

Se reparten en cuatro grandes áreas:

- Tráfico.
- Policía Administrativa y Medioambiental.
- Seguridad Ciudadana.
- Policía de Proximidad y Asistencial e Información al Ciudadano.

En resumen:

1. se han identificado los servicios,
2. cada uno de ellos a su vez se ha concretado en una serie de prestaciones;
3. del estudio detallado de estas prestaciones se ha procedido a efectuar una valoración de sus factores de calidad dominantes;
4. se han fijado los indicadores
5. y se han determinado sus estándares, identificando, pues, los niveles de calidad con que se presta el servicio;
6. a continuación, como se señalaba arriba, se procede a definir los compromisos de calidad que se incluirán en la Carta de Servicios.

Finalmente en el **capítulo quinto**, se ha redactado la Carta de Servicios de la Policía Local de Soria que consta de cinco apartados: en el *primero* se informa de su misión, de sus principios básicos de actuación y de los servicios que presta; en el *segundo* se enumeran los compromisos que se adquieren con la sociedad, y que se corresponden con los que se señalaban en el apartado correspondiente del capítulo anterior; a continuación se relacionan los indicadores que permitirán comprobar el grado de cumplimiento de los compromisos; en un *cuarto* apartado se informa sobre las direcciones y las diferentes formas de contacto; y por último se indica la forma de presentar las quejas y reclamaciones o de hacer llegar las sugerencias.

Para terminar, se realiza un avance del futuro folleto de **Carta de Servicios de la Policía Local de Soria**.



INTRODUCCIÓN

La calidad hoy ha dejado de ser un sistema para fabricar mejores productos, es también una metodología de trabajo que mejora la organización, mejora los resultados y crea satisfacción no sólo en los ciudadanos sino también en los empleados. Los Cuerpos de Policía Local no sólo deben satisfacer a los ciudadanos, también deben atenderlos, auxiliarlos, y a veces, corregirlos, por eso hay una relación tan directa entre la gestión de un Cuerpo policial y la satisfacción del ciudadano cliente. Este espíritu es lo que se pretende transmitir a las autoridades municipales y a los componentes del Cuerpo de la Policía Local de Soria.

La administración municipal soriana tradicionalmente se ha mantenido al margen de las nuevas corrientes en materia de Gestión Pública; este trabajo pretende ser una muestra de lo que se puede realizar, abrir nuevos caminos que sirvan de pauta para la modificación de su cultura organizativa interna y de sus relaciones con la ciudadanía. Por eso **los objetivos** que se persiguen con su realización son **de carácter**:

interno, entre los que destaca:

- el de inculcar a los componentes del Cuerpo la idea de la importancia de la calidad;

externo, así modificar el concepto que el ciudadano tiene de la Policía Local; todo ello con la idea siempre de mejorar la calidad del servicio que se presta al ciudadano.

Desde el punto de vista metodológico se ha utilizado documentación obrante en las propias Dependencias de la Policía Local (memorias anuales, partes de servicio, partes de incidencias, quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos, sugerencias realizadas por los propios empleados y por los ciudadanos, hojas diarias de servicio, etc.) así como textos legales y normativa relativa a la organización y funciones de la Policía Local y a la definición, estructura, elaboración y redacción de las Cartas de Servicio de diferentes administraciones

El trabajo consta, además de esta introducción, de un resumen ejecutivo y de cinco capítulos: El primer capítulo se centra en el estudio genérico de las Policías Locales, su organización y funciones. El capítulo dos aborda la conceptualización de las Cartas de Servicios, su definición, contenidos y estructura; y por último el proceso de elaboración. En el tercero estudiamos la Policía Local de Soria. El capítulo cuatro aborda el proceso de elaboración de la Carta de Servicios. Y en el último capítulo redacta de manera formal la Carta de Servicios de la Policía Local de Soria. Además de ello, y para completar el trabajo, se incluye también un proyecto del folleto de la Carta de Servicios.

CAPÍTULO 1

La Policía Local. Organización y Servicios



1. ORIGEN Y CARACTERIZACIÓN JURÍDICA DE LOS CUERPOS DE POLICÍA LOCAL

La aparición de la Policía local se remonta en nuestro país a épocas muy remotas, con toda seguridad es el primer cuerpo policial organizado, es anterior a cualquiera de los que con carácter Estatal y Autonómico se han ido creando a lo largo de los años.

En la Edad Media la noción de libertad personal, a la que ha de servir necesariamente la acción policial, sólo era pensable en las ciudades, ya que en la mayor parte del territorio, ante la debilidad del poder real, la acción de la justicia dependía de la voluntad particular del Señor, como es propio de un sistema feudal. En este contexto señorial, el renacimiento de las ciudades y la creciente complejidad de su organización municipal hace posible el disfrute de libertades hasta entonces impensables. Los municipios se convierten en verdadero enclave “libre” en medio del océano señorial, alentados por la Monarquía, interesada en debilitar la hegemonía y de contrarrestar la influencia de las fuerzas feudales; en este ambiente el rey concede a los municipios innumerables y sucesivos privilegios ⁴ entre los que figuró en la

⁴ La Ciudad de Soria- como casi todas las de su entorno y características - nada más ser repoblada por el monarca aragonés Alfonso I *El Batallador* en 1116, obtiene su primer fuero, el denominado *Fuero Breve*, que al cabo del tiempo fue sustituido – a finales del siglo XII o principios del XIII – por el

mayoría de las ocasiones la posibilidad de contar con un cuerpo armado propio, que asumiera, entre otras, la misión del mantenimiento del orden público y la vigilancia del ordenamiento Municipal.

Avanzando el tiempo y situándonos en épocas mucho más próximas, a lo largo del siglo XIX, asistimos a la recreación de la mayor parte de los Cuerpos de Policía Municipal y de Serenos de nuestras ciudades de tipo medio y grande, con misiones de control y vigilancia en su ámbito jurisdiccional. Ya, en la actualidad, nuestra Constitución reconoce la existencia de Policías Locales y determina que las Comunidades Autónomas podrán asumir las competencias para *“la coordinación y demás facultades en relación con las policías locales en los términos que establezca una ley orgánica”* (art. 148.1 22ª) .

La Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad , dispone que las Corporaciones Locales *“participarán en el mantenimiento de la seguridad pública en los términos establecidos en la Ley reguladora de Bases de Régimen Local y en el marco de esta Ley”* (art. 1º.3), añadiendo que *“los municipios podrán crear Cuerpos de Policía propios, de acuerdo con lo previsto en la presente, en la Ley de Bases de Régimen Local y en la Legislación autonómica”* (art. 51.1)

De conformidad con lo establecido en el artículo 52 de la Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y demás normativa aplicable, los Cuerpos de Policía Local se definen como *“Institutos armados de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizadas que, bajo la superior autoridad y dependencia directa del Alcalde y mando inmediato del Jefe del Cuerpo, o en su caso de la autoridad gubernativa, judicial o del Ministerio Fiscal, desempeñan funciones que, con carácter propio o en colaboración con las demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la ley les atribuye”*.

Nos encontramos pues ante **un Instituto de estructura y organización jerarquizada de naturaleza civil**, por lo que debemos entender la jerarquía como un principio de organización administrativa y a la vez una técnica de

Fuero Extenso concedido a la Ciudad por el rey Alfonso VIII, y completado a mediados del siglo XIII por

distribución de las competencias en una organización. Ello significa que la Policía Local tiene un sistema de estructuración escalonada y piramidal, de manera que los órganos de nivel superior dirigen, controlan y se responsabilizan de la actividad de los de los niveles inferiores, todo ello sin perjuicio del establecimiento de cauces participativos que en nada tienen porque debilitar el principio y estructura jerárquico que contempla la normativa.

La **máxima autoridad policial es el Alcalde**, que ejerce la jefatura de la Policía Local -bajo su superior autoridad y dependencia directa-. El mando inmediato de la Policía Local corresponde al Jefe del Cuerpo, que normalmente suele ser el funcionario de mayor categoría de entre los integrantes del mismo, sin perjuicio de que la línea de mando pase antes en algunos municipios por un concejal delegado o un Director de servicio.

La Policía Local es también **Policía Judicial**, y como tal puede actuar en algunos casos en que así lo haga en una doble dependencia orgánica, del Alcalde, y funcional, respecto de los Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal, en funciones de averiguación del delito y descubrimiento y detención del delincuente.

Además de acuerdo con la Ley Orgánica 4/1981, de 1 de junio, reguladora de los Estados de Alarma, Excepción y Sitio, por la declaración del Estado de Alarma los integrantes de los Cuerpos de Policía de las Corporaciones Locales quedan bajo las órdenes directas de la autoridad competente, que lo es el Gobierno, o sus delegados.

2. NORMATIVA REGULADORA

En los últimos tiempos tal vez lo más significativo de la regulación legal de las Policías Locales es el giro que los poderes públicos quieren dar a estos cuerpos dependientes de las Corporaciones Locales, convirtiéndolos en colaboradores eficaces de quienes tienen a su cargo la seguridad pública, ya que la sociedad se inclina cada vez más por la creación de un modelo policial en el que la administración del Estado en esta materia actúe a través de las Policías Locales, reforzando, en consecuencia, las facultades del Alcalde en este sentido. El ciudadano quiere que se atiendan sus demandas, y no le importa de quien es la competencia, por eso cada vez demanda más los servicios de las Policías Locales, por ser las más próximas, y a veces, las únicas que están en disposición de atenderle de manera inmediata.

En alguna medida esta concepción va gradualmente calando en la normativa reguladora, aunque en la actualidad el modelo policial español continua en una indefinición importante que muchas veces lleva a enfrentamientos roces y diferencias entre los Cuerpos de Seguridad.

La **Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad** es la disposición fundamental que perfila la naturaleza Cuerpos de Policía Local, sienta los principios básicos de actuación de sus miembros, regula su régimen disciplinario, etc., con la adecuación que precisa a la administración municipal mediante los correspondientes Reglamentos⁵ internos de funcionamiento, todo ello sin perjuicio de la regulación efectiva que han venido realizando las Comunidades Autónomas y que se ha visto materializada en las diferentes **Leyes de Coordinación de Policías Locales**.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León la primera Ley de Coordinación de Policías se aprueba en 1990, recientemente ha sido sustituida por la Ley 9/2.003, de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León; en la actualidad está en proceso de elaboración el borrador de las

⁵ El Cuerpo de Policía Local de Soria , tiene en la actualidad un Reglamento que data de 1949, en su mayor parte derogado por la propia normativa y que es preciso actualizar por imperativo de la Comunidad Autónoma de Castilla y León

Normas Marco que la desarrolla, estando prevista su aprobación y entrada en vigor para finales de este año 2004.

También es fundamental la **Ley de Bases de Régimen Local**, así como el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de régimen local, en cuanto regulan, entre otros el régimen de personal de las Corporaciones Locales.

En consecuencia podemos hablar de que las normas que regulan la actividad de las Policías Locales españolas, serían por orden de prelación:

1. Legislación estatal sobre Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y sobre el régimen local.
2. Normas dictadas por las respectivas Comunidades Autónomas, que son las que de manera más efectiva están actuando en la materia.
3. Reglamentos de los ayuntamientos y otros acuerdos adoptados por los mismos.

3. ORGANIZACIÓN

La Ley de Bases de Régimen Local prevé la elaboración de un Estatuto específico para las Policías Locales en todo el ámbito del Estado Español, uno de cuyos apartados más importantes debería ser el que contemplara y desarrollara de una manera detallada las diferentes escalas y categorías en que se integrarían los funcionarios de los Cuerpos de Policías Locales; este Estatuto, a pesar de los años transcurridos no ha visto la luz y, previsiblemente, nunca la verá.

Por ello y, a la espera del Estatuto que lo desarrolle, el Texto Refundido de las Disposiciones Legales Vigentes en Materia de Régimen Local determina en su disposición transitoria 4ª un esquema organizativo genérico y escueto, en el que se establece que dentro de cada municipio la Policía Local se integrará en un Cuerpo único, aunque pueden existir especialidades de acuerdo con las necesidades, con una escala técnica o de mando y otra ejecutiva. En la **Escala técnica** podrán existir los empleos de:

- Inspector
- Subinspector
- Oficial

Los dos primeros sólo podrán crearse en municipios de más de 100.000 habitantes.

En la **escala ejecutiva**, por su parte, existen los siguientes categorías:

- Suboficial
- Sargento
- Cabo
- Guardia

La consecuencia de la no elaboración del Estatuto, ha sido que cada Comunidad Autónoma, y en algunos casos hasta cada Ayuntamiento ha creado sus propias escalas y categorías⁶, en la que nos podemos encontrar con categorías que se encuentran en una o en otra escala según la Comunidad de que se trate, y cuyas funciones son totalmente diferentes, lo cual nos lleva a la confusión, no sólo entre los ciudadanos, sino incluso entre las propias autoridades que tienen relación con las Policías Locales.

Para la Comunidad de Castilla y León la Ley 9/2003 de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León, establece las siguientes Escalas y Categorías:

- Escala Superior: con las categorías de Superintendente, Intendente y Mayor. Los funcionarios de esta Escala pertenecen al Grupo A.
- Escala Técnica: con las categorías de Inspector y Subinspector. Estos funcionarios pertenecen al Grupo B.

⁶ Las Normas Marco a los que debían ajustarse los Reglamentos de las Policías Locales en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León del año 1991, derogadas por la nueva Ley de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León del año 2003, establecían en su disposición transitoria tercera que los funcionarios pertenecientes a los Cuerpos de Policía Local quedaban integrados en las categorías que la Ley preveía, conforme a las siguientes normas: la categoría de Inspector, en la de Superintendente; la categoría de Subinspector, en la de Intendente; la categoría de Suboficial, en la de Inspector; la categoría de Sargento, en la de Subinspector; la categoría de Cabo, en la de Oficial; y la categoría de Policía o Guardia, en la de Policía.

- Escala Ejecutiva: con las categorías de Oficial y Agentes. Los funcionarios pertenecen al Grupo C

4. FUNCIONES DE LA POLICÍA LOCAL

Es harto conocido que las Policías Locales salen del periodo franquista en una triste situación de deterioro y abandono, con total y absoluta dependencia funcional respecto de los Cuerpos de Seguridad Estatales (Guardia Civil, Policía Armada y Cuerpo Superior de Policía), con una formación prácticamente nula –salvo algunas honrosas excepciones de municipios de grandes ciudades.

Los Guardias de la Policía Municipal eran una especie de “chicos para todo”, y su ámbito de actuación era muy escaso en materias estrictamente policiales, centrándose fundamentalmente en tareas auxiliares de las funciones administrativas municipales ordinarias.

La autonomía local que proclama la Constitución de 1978 determina un cambio rumbo para las entidades de base local. Los Cuerpos policiales estatales pierden presencia y se observa el nacimiento de unos nuevos cuerpos policiales en determinadas Comunidades Autónomas: Las Policías Autónomas. Igualmente ya en los primeros años de la transición política, observamos como se realizan movimientos, nunca culminados del todo, en la línea de modificar la situación de las Policías Locales, transmutándolas de una pura policía administrativa, por lo demás, auxiliar de los Cuerpos de Seguridad estatales, en una auténtica policía de seguridad – en sentido amplio – en el ámbito local.

La Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad , a pesar de que hoy ya esta siendo superada por la realidad social, y, de que necesita de manera urgente una actualización y modernización, supuso un punto de inflexión importante para las Policías Locales de nuestro país, pero como la realidad cotidiana viene demostrando no ha sido suficiente y es urgente una reorganización a fondo del modelo policial español, en el que se dote de mas competencias a nuestras Policías Locales .

Es la Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad pieza clave y definitoria de las “líneas maestras” de todo el entramado del nuevo modelo policial español resultante de la constitución del 78 - inacabado, indefinido y mal dibujado, pero al menos abordado – y supone un importante cambio con respecto a las concepciones de la época anterior. Las Policías Locales, en ella dejan de tener un carácter meramente auxiliar, subordinadas jerárquicamente a los Cuerpos policiales estatales, para ocupar una posición de colaboradores activos con el resto de los Institutos policiales.

En el preámbulo de dicha Ley se dice:

“Por lo que respecta a las funciones, dado que no existe ningún condicionamiento constitucional, se ha procurado dar a las Corporaciones Locales una participación en el mantenimiento de la seguridad ciudadana, coherente con el modelo diseñado, presidido por la evitación de duplicidades y concurrencias innecesarias y en función de las características propias de los Cuerpos de Policía Local y de la actividad que tradicionalmente vienen realizando”.

Así pues, la Ley Orgánica 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, establece en su artículo 53 que son funciones de los Cuerpos de Policía Local, las siguientes:

- a) Proteger a las autoridades de las Corporaciones Locales y vigilancia y custodia de sus edificios e instalaciones.
- b) Ordenar señalizar y dirigir el tráfico en el caso urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- c) Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del caso urbano.
- d) Policía administrativa en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- e) Participar en las funciones de Policía Judicial.
- f) Prestación de auxilio en casos de accidentes, catástrofes o calamidad pública, participando en la forma prevista en las Leyes en la ejecución de los planes de Protección Civil.

- g) Efectuar 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.
- h) Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la Policía de las Comunidades Autónomas en la protección de manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- i) Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

En la Ley de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León, se establece también en el artículo 13 que, previo convenio con la Junta de Castilla y León, los Cuerpos de Policía Local, además, podrán ejercer las siguientes funciones:

- a) Velar por el cumplimiento de las disposiciones y órdenes singulares dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma, con especial atención a las materias relativas a la mujer, protección al menor y del medio ambiente.
- b) Vigilancia y protección de personas, órganos, edificios, establecimientos y dependencias de la Comunidad Autónoma y de sus entes institucionales, garantizando el normal funcionamiento de las instalaciones.
- c) La inspección de las actividades sometidas a la ordenación o disciplina de la Comunidad Autónoma denunciando toda actividad ilícita.
- d) El uso de la coacción en orden a la ejecución forzosa de los actos o disposiciones de la propia Comunidad Autónoma.

Evidentemente a estas funciones han de añadirse las denominadas “asistenciales”, en las que se incluyen todas aquellas en las que la Policía Local actúa como un servicio público de asistencia al ciudadano, al que auxilia, protege e informa. Funciones que, aunque pasan desapercibidas absorben, sin embargo, un gran porcentaje del tiempo y medios de la Policía.

CAPÍTULO 2

**Las Cartas de Servicios. Definición, contenidos
y estructura. Proceso de elaboración**

1. DEFINICIÓN

Para la **Administración General del Estado** las Cartas de Servicios *“son documentos escritos que constituyen un instrumento a través del cual los órganos de la Administración General del Estado, sus Organismos Públicos y las Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social informan a los ciudadanos sobre los servicios que tienen encomendados y acerca de los compromisos de calidad en su prestación, así como los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios”*⁷.

Para la **Comunidad Autónoma de Madrid**⁸ las Cartas de Servicios constituyen los instrumentos idóneos para fomentar la mejora continua de los servicios públicos, y para explicitar los niveles o estándares de calidad con los que los ciudadanos pueden esperar que se presten los servicios; en esta línea señala que son los documentos idóneos para actualizar los derechos de los ciudadanos al facilitarles esa demanda de los servicios, sirviendo asimismo, para fomentar la mejora continua de su calidad, haciendo explícita la responsabilidad de los servicios públicos.

⁷ De la web igsap.map.es

⁸ De la web comadrid.es

El Preámbulo del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la **Comunidad de Castilla y León**⁹ dice que éstas son “*documentos escritos que informan al ciudadano sobre los servicios que tienen encomendados los órganos administrativos, unidades y centros a que se refieren, así como sobre los derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con ellos y los compromisos de calidad y su prestación*”.

El artículo 3 del Decreto 220/2.000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la **Comunidad Autónoma de Canarias**¹⁰ señala que “*...las Cartas de Servicios son documentos que tienen por objeto informar al ciudadano acerca de las cualidades con que se realizan las prestaciones y servicios públicos, así como de sus derechos en relación con estos servicios*”.

El artículo 7 del Decreto 191/2.001, de 18 de diciembre, del **Gobierno Valenciano**, por el que se aprueba la Carta del Ciudadano de la Comunidad Valenciana, y se regulan las Cartas de Servicio en la Generalitat Valenciana¹¹ indica que “*las Cartas de Servicios son instrumentos para la mejora de la calidad de los servicios públicos en las que cada órgano explicitará y difundirá los compromisos de servicio y estándares de calidad a los que se ajustará la prestación de sus servicios, en función de los recursos disponibles*”.

La **Junta de Andalucía** en el artículo 4 del Decreto 317/2.003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios a la calidad de los servicios¹², define las Cartas de Servicio como “*... documentos que tienen por objeto informar al ciudadano sobre los servicios públicos que gestiona la Comunidad Autónoma de Andalucía, las condiciones en que se*

⁹ Boletín Oficial de Castilla y León nº 218, de 10 de noviembre de 2.000

¹⁰ Boletín Oficial de Canarias nº 166, de 22 de diciembre de 2.000

¹¹ D.O.G.V. nº 4.156 de 27 de diciembre de 2.001

¹² Boletín Oficial de la Junta de Andalucía nº 225, de 21 de noviembre de 2.003

prestan, los derechos de los ciudadanos en relación con estos servicios y los compromisos de calidad que se ofrecen en relación con su prestación”.

El grupo de trabajo sobre Calidad y Modernización de las Administraciones Locales de la **Federación Española de Municipios y Provincias** señalaba que *“las Cartas de Servicios son unos documentos que informan al ciudadano de cuáles son los servicios prestados, sus horarios de atención al público, los puntos de contacto e información al ciudadano, así como los trámites necesarios para acceder a ellos y cuáles son los estándares de calidad para evaluar estos servicios y, finalmente, explicar a los ciudadanos cómo transmitir sus quejas y sugerencias, en el caso de que crean que la Administración no ha actuado adecuadamente de acuerdo con indicadores establecidos y, en el caso de que se considere que esta actuación haya lesionado intereses, qué reparación recibirá; finalmente deben explicar como se evaluará la calidad”*.¹³

Según González de Dios¹⁴ mediante las Cartas de Servicios las organizaciones públicas informan al ciudadano sobre los servicios que gestionan, acerca de los compromisos de calidad que adquieren aquellas en su prestación. Para López y Gadea¹⁵ serían documentos programáticos que establecen compromisos, casi con naturaleza de contrato público, que conformarían un cuasiestatuto de servicio del usuario de los servicios públicos, de manera que el servicio público sería visto desde la perspectiva del usuario o destinatario del mismo, con un compromiso claro por parte de la administración de prestar esos servicios de acuerdo con unos estándares de calidad, lo que implica establecer públicamente los compromisos asumidos para conseguir prestar los servicios a los ciudadanos de forma satisfactoria.

En esta línea Ramiro Sánchez¹⁶ indica que las Cartas de Servicios tienen como objetivo principal informar a la ciudadanía sobre :

¹³ FEMP (1999). Consideraciones sobre la calidad en la Administración Local. Pag. 40 (documento multicopiado)

¹⁴ GONZÁLEZ DE DIOS, E. (1.999): Introducción a la calidad en la Administración Pública. INAP, Madrid. (Curso de formación)

¹⁵ LÓPEZ, J. Y GADEA, A. (1995): *Servir al ciudadano*. Barcelona, Ediciones Gestión 2000.

¹⁶ RAMIRO SÁNCHEZ, (2.002) : *Demandas de calidad de la Administración Pública: un derecho de la ciudadanía*. Madrid, Dykinson.

- La naturaleza, el contenido, las características y la forma de los servicios públicos.
- Los niveles de prestación de los servicios.
- El sistema de seguimiento y actualización

Para algunos autores las Cartas de servicios se equiparán a un modelo más de la gestión de la calidad. Malvicino¹⁷ señala tres modelos básicos de gestión de la calidad:

- El modelo de la calidad total, en el que incluye el modelo de EFQM, entre otros.
- El modelo de la norma ISO 9001-2000.
- El modelo de la Carta de Compromiso con el ciudadano.

Este último modelo se fundamentaría en que la ciudadanía debe recibir de forma persistente y organizada respuesta a sus necesidades, inquietudes y derechos por parte de los organismos públicos; todo ello con la finalidad de:

- Potenciar el derecho a ser escuchados de los ciudadanos.
- Garantizar su derecho a ser informados.
- Satisfacer su derecho a ser informados.
- Cumplir con su derecho a recibir respuestas y/o soluciones.

El modelo, por último estaría sustentado en:

- El establecimiento de estándares de calidad.
- En la elaboración y difusión de la Carta de Servicios.
- En la creación de un sistema de quejas y mecanismos de compensación y reparación.
- En el diseño de formas de participación ciudadana y de métodos de consulta.

¹⁷ Malvicino, G (2.001). "La gestión de la calidad en el ámbito de la Administración Pública. Potencialidades para un cambio gerencial". Ponencia en el VI Congreso Internacional del CLAD sobre reforma del Estado y la Administración Pública. Buenos Aires, Argentina, 5-9 noviembre 2.001

- En el monitoreo y evaluación de actividades y resultados del programa.

De todo lo dicho, podemos concluir que las Cartas de Servicios son **documentos públicos** mediante los cuales se dan a **conocer los servicios que se prestan** por parte de una determinada organización, y los **compromisos explícitos y públicos** que se adquieren en relación con el ciudadano, así como los **niveles de calidad** con los que se ofrecerá el servicio, y en su caso las **compensaciones** que obtendrá el ciudadano en el supuesto que no se alcancen los niveles mínimos requeridos.

Las Cartas de Servicios cumplirían pues una función polivalente:

- facilitan el ejercicio de los derechos de los ciudadanos;
- facilitan los procesos de mejora en el seno de la organización;
- permiten evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos por la Administración respecto a la ciudadanía;
- informan a ésta de los niveles de calidad de los servicios.

Los ciudadanos son los que pagan los servicios públicos, por ello tienen derecho a percibir unas prestaciones de calidad, entendiendo ésta como la capacidad para satisfacer con eficacia, rapidez, amabilidad y receptividad las necesidades y las expectativas de los ciudadanos.

En resumen mediante las Cartas de Servicios la Administración trata de:

- **Facilitar** a los ciudadanos el ejercicio efectivo de sus derechos.
- **Impulsar** iniciativas de mejora dentro de la Administración.
- **Controlar** el grado de cumplimiento de los compromisos contraídos con los ciudadanos.
- **Informar** a los ciudadanos sobre los niveles de calidad de los servicios prestados.
- **Incrementar** el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios prestados por la Administración.

- **Acercar** la Administración al ciudadano haciéndole partícipe en el proceso de mejora continua a través del sistema de sugerencias y reclamaciones.

2. CONTENIDOS Y ESTRUCTURA

De conformidad con el artículo 4 de I Real Decreto 1259/ 1.999, de 16 de julio, las Cartas de Servicios y los premios a la calidad en la **Administración General del Estado**, el contenido de las Cartas de Servicios debe estructurarse en tres grandes apartados¹⁸:

- Información de carácter general y legal.
- Compromisos de calidad.
- Información de carácter complementario.

En el apartado de **Información de Carácter General** y Legal han de recogerse los datos meramente descriptivos de la organización y de los servicios que presta, de acuerdo con lo establecido en la normativa legal o reglamentaria que le sea de aplicación; en él se incluirían:

- Datos identificativos y fines del órgano u organismo prestador del servicio.
- Relación de los servicios prestados.
- Derechos concretos de los usuarios en relación con los servicios.
- Formas de colaboración/participación de ciudadanos y usuarios.
- Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.
- Formas de presentación de quejas y sugerencias.

En el apartado relativo a los **Compromisos de Calidad ofrecidos**, se incluye la información de los niveles de calidad ofrecidos, otras indicaciones que faciliten el acceso al servicio y los indicadores para la evaluación de la calidad. Incluiría:

- Niveles de calidad ofrecidos.

- Indicaciones para facilitar el acceso al servicio.
- Sistemas de aseguramiento de la calidad, de protección del medio ambiente o de seguridad e higiene.
- Indicadores para el seguimiento y evaluación de la calidad.

En el tercer apartado se incluye la **Información de Carácter Complementario** que se considere de interés para el ciudadano y usuario, tales como:

- Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.
- Medios de acceso y transporte.
- Identificación y dirección de la unidad responsable de la Carta.
- Otros datos de interés sobre la organización.

La **Comunidad de Madrid**¹⁹ en el Decreto 44/1998, de 18 de marzo, señala que el contenido mínimo de las Cartas de Servicios debe incluir: Datos identificativos del órgano o entidad prestadora en los que se incluirían: denominación, consejería de adscripción, responsables de su elaboración y gestión, dirección, horario de atención al ciudadano, número de teléfono y fax; principales servicios prestados; compromisos de calidad: objetivos e indicadores; y sistema de sugerencias y reclamaciones.

Para la **Comunidad de Castilla y León**²⁰ el contenido de las Cartas de Servicios es el siguiente:

- a) Datos identificativos del órgano administrativo, unidad o centro al que se refieren: denominación, dependencia orgánica, direcciones postales, números de teléfono, direcciones telemáticas, horarios de atención al público, plano de ubicación, y, en su caso, indicación de los medios de transporte público.

¹⁸ Ministerio de Administraciones Públicas (2.000). *Guía para la implantación de las Cartas de Servicios*. Págs. 11-16

¹⁹ De la web comadrid.es

²⁰ Artículo 4 del Decreto 230/2000, de 9 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios al Ciudadano en la Administración de la Comunidad de Castilla y León (BOCyL nº 218, de 10 de noviembre de 2.000).

- b) Funciones y competencias del órgano administrativo, unidad o centro, servicios que presta, y escueta relación de la normativa aplicable.
- c) Derechos concretos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios prestados.
- d) Referencia expresa a la disponibilidad de acceso al libro de Iniciativas y Reclamaciones de la administración de la Comunidad de Castilla y León.
- e) Compromisos de calidad en relación con los procedimientos administrativos y servicios prestados, con especial referencia a los niveles de calidad con que unos y otros se ofrecen, tales como plazos previstos para la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos o para la prestación de los servicios, tiempos máximos de respuesta en atención telefónica o similar, tiempos máximos de espera presencial, número de personas atendidas, etc. El cumplimiento de estos compromisos se evaluará a través de los indicadores que se especifiquen en la misma Carta de Servicios
- f) En su caso, forma de participación o colaboración de los ciudadanos y usuarios en la toma de decisiones y en la mejora de los servicios.
- g) Con carácter complementario se podrán incluir referencias a iniciativas de gestión de la calidad, sistemas de aseguramiento de la calidad, protección del medio ambiente o de salud laboral que puedan existir o se estime conveniente adoptar. Cuando proceda se indicarán los mecanismos previstos para la integración de la dimensión de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, en las actuaciones realizadas y los servicios prestados.

La **Comunidad Autónoma Canaria**²¹ señala que las Cartas de Servicio deberán tener los siguientes apartados:

- a) Datos identificativos del órgano u organismo prestador del servicio.
- b) Servicios que se ofrecen al ciudadano.
- c) Compromisos (Plazos de tramitación, mecanismos de comunicación, horarios, etc.)
- d) Indicadores de calidad de los servicios prestados
- e) Un último apartado destinado a informar sobre los procedimientos a seguir para recoger las iniciativas y reclamaciones.

La **Comunidad Valenciana**²² establece que el contenido mínimo de las Cartas de Servicios será el siguiente:

- 1) Introducción y título de la Carta de Servicios.
- 2) Identificación de los servicios prestados, donde se incluirá el compromiso personal del responsable del órgano, la misión de la carta y la descripción de los servicios que desarrolla.
- 3) Compromisos de calidad, donde se relacionarán de forma clara y sencilla los compromisos asociados al servicio público de que se trate, junto con los indicadores que sirven para medir dichos compromisos. El grado de cumplimiento de los compromisos de calidad será medido en base continua y sus resultados serán accesibles a los ciudadanos y ciudadanas.
- 4) Información general del órgano/unidad, donde se expresarán los datos de identificación del órgano

Por su parte la **Comunidad Autónoma Andaluza**²³ establece que las Cartas de Servicios se estructuran tres grandes apartados:

²¹ Artículo 4 del Decreto 220/2.000, de 4 de diciembre, por el que se regulan las Cartas de Servicio, los sistemas de evaluación de la calidad y los premios anuales a la calidad del servicio público y mejores prácticas en la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

²² Artículo 9 del Decreto 191/2.001, de 18 de diciembre, del gobierno Valenciano por el que se aprueba la Carta del ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana.

- 1) De carácter general en el que incluye aspectos tales como la identificación del órgano u organismo, servicios que se prestan, forma de participación de los ciudadanos en la mejora de los servicios, normativa aplicable, derechos de los ciudadanos y usuarios, disponibilidad y acceso al libro de sugerencias y reclamaciones y direcciones.
- 2) En el que se incluirían aspectos derivados de los compromisos de calidad y de la normativa aplicable tales como la determinación explícita los niveles o estándares de calidad ofrecida, plazos previstos para la tramitación de los procedimientos y para la prestación de los servicios, mecanismos de información, horario de atención al público, y cualesquiera otro que se consideren relevantes. También en este apartado se harían indicaciones que faciliten el acceso al servicio, sobre los sistemas de gestión de calidad, informaciones sobre servicios prestados; y se incluirían los indicadores para las distintas modalidades de evaluación de la calidad etc.
- 3) De carácter complementario en el que se incluirían datos de interés sobre los servicios que se prestan.

Para la **Federación Española de Municipios y Provincias** las Cartas de Servicios deben incluir necesariamente: relación de servicios prestados, puntos de contacto e información al ciudadano, trámites necesarios para acceder a ellos, estándares de calidad, forma de tramitar las quejas y sugerencias, y la forma de evaluar la calidad.

De lo dicho, deducimos, que una Carta de Servicios se compone básicamente de **dos grandes apartados**:

- Una primera parte descriptiva en la que se dan los datos relativos a la unidad o servicio, tales como denominación, ubicación, horario, medios de transporte, teléfono, fax, dirección de correo electrónico, página web si la tuviere, así como una enumeración,

²³ Artículo 5 del Decreto 317/2.003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los premios a la calidad de los

breve definición y detallada descripción (trámites, requisitos, plazos, mecanismos de comunicación con el ciudadano, normativa) de los servicios prestados. Se incluirá, además información relativa a la forma de plantear quejas, de efectuar sugerencias, o de presentar reclamaciones.

- Un segundo apartado en el que se incluirían los compromisos de calidad que se adquieran, que deberán ir necesariamente acompañados de una selección de indicadores, la fijación de los correspondientes estándares y, en el caso de que sea posible, deberán preverse mecanismos de compensación para con el ciudadano si se incumple por parte de la Administración el compromiso calidad.

3. PROCESO DE ELABORACIÓN

Evidentemente la elaboración de una Carta de Servicios, suele ser la **culminación de un proceso de mejora**, y aunque se pueda elaborar— como es el caso²⁴ — de manera unilateral por la cúpula de la organización, sin embargo es requisito imprescindible para su confección la participación de los empleados afectados por la misma — mediante la creación de los correspondientes equipos de trabajo — que de esta manera se involucrarán directamente en la mejora de los servicios que prestan.

Para la elaboración de una Carta de Servicios el **Ministerio de Administraciones Públicas**²⁵ considera conveniente realizar las siguientes actividades:

- a) Constitución de un equipo de trabajo encargado de la elaboración de la Carta que deberá impulsar y desarrollar el proceso de elaboración de la Carta y será el encargado de asignar los recursos necesarios, de remover los obstáculos que puedan surgir, de plantear los objetivos y de establecer los estándares de servicio.

servicios.

²⁴ Puesto que forma parte del trabajo final del III Curso de Dirección Pública Local

²⁵ Ministerio de Administraciones Públicas (2.000). *Guía para la implantación de las Cartas de Servicios*. Pág. 18 y ss.

- b) Identificación de los datos generales y legales del órgano u organismo.
- c) Establecimiento de los compromisos de calidad que se asumirán en la Carta para lo que deberán identificarse los principales servicios prestados, detectarse las expectativas del usuario e identificar los factores clave de calidad, fijar los estándares de calidad, efectuar un diagnóstico de los niveles actuales de calidad (indicadores) y establecer los compromisos de calidad.
- d) Identificación de otros datos de carácter complementario.
- e) Redacción de la Carta, para lo cual debe utilizarse un lenguaje comprensible evitando expresiones complejas o excesivamente técnicas, utilizando una redacción concisa, evitando ambigüedades que puedan inducir a error sobre los compromisos adquiridos por la organización. La Carta incorporará – siempre que sea posible los indicadores que permitan la cuantificación de los compromisos de calidad.
- f) Plan de Comunicación interna.

La **Comunidad Autónoma de Madrid**²⁶ la metodología de trabajo contemplaría las siguientes fases:

- a) Constitución del grupo de trabajo.
- b) Establecimiento de los fines de la unidad y de los objetivos relacionados con cada uno de los fines, determinando además las modalidades de participación de los ciudadanos existentes.
- c) Relación y definición de los servicios que se prestan al ciudadano.
- d) Descripción de los servicios: actuaciones administrativas, plazo de tramitación, mecanismos de comunicación con el ciudadano y normativa aplicable.
- e) Dependencias que prestan el servicio, ubicación y horario de atención.

²⁶ Comunidad de Madrid (1.998), Manual de implantación del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid, pags. 51 ss.

- f) Acceso al sistema de reclamaciones y sugerencias de la Comunidad.
- g) Descripción de los objetivos elegidos.
- h) Identificación de los indicadores
- i) Clasificación de los identificadores.
- j) Selección de indicadores y fijación de estándares.
- k) Definición de criterios de actualización.
- l) Informe final.
- m) Autoevaluación final.
- n) Remisión a la Dirección General de Calidad de los Servicios.

La **Comunidad Valenciana**²⁷, establece la siguiente metodología:

- 1) Diagnóstico y recogida de datos del órgano, en la que se incluirá la descripción básica del mismo, sus procesos y servicios y las necesidades y expectativas del ciudadano respecto del servicio concreto.
- 2) Evaluación interna del órgano en la que se identificarán los niveles estándares deseados de los servicios del órgano comparándose con los niveles actuales de rendimiento. En esta fase se definirán los compromisos de servicio.
- 3) Redacción, aprobación y publicación de la Carta de Servicios.
- 4) Actualización y revisión de la Carta

²⁷ Artículo 11 y ss. del Decreto 191/2.001, de 18 de diciembre, del gobierno Valenciano por el que se aprueba la Carta del ciudadano de la Comunidad Valenciana y se regulan las Cartas de Servicios en la Generalitat Valenciana.

Capítulo 3

La Policía Local de Soria



1. EL MUNICIPIO DE SORIA

El municipio de Soria tiene una **extensión** de 116,7 km² y en él, además de la capital, se cuentan los barrios anejos de Toledillo, Pedrajas, Oteruelos y Las Casas. Aunque el ámbito competencial de la Policía Local se ejerce en la mayoría de sus funciones en todo el término, es en el casco urbano donde se hace más patente su presencia; por lo que respecta a éste, el de Soria tiene una extensión de 6.040.998,46 m², el de Toledillo 30.321,07 m², el de Pedrajas 197.386,22 m² y el de Oteruelos 78.297,77 m². Herencia del antiguo sistema de Comunidades de Villa y Tierra es la copropiedad, junto con los 150 Pueblos de la Mancomunidad de la Tierra de Soria, de 365 montes públicos lo que aumenta la extensión superficial del término municipal hasta los 396,93 km².

Por lo que respecta al **número de habitantes**, según los datos del Padrón municipal la ciudad cuenta con un total de 37.480 habitantes, aunque el propio Ayuntamiento maneja cifras que indican que son en torno a unas 45.000 las personas que residen de manera continuada en la ciudad; a este respecto es importante resaltar que la despoblación de la provincia ha sido imparable a lo largo de todo el siglo XX; en la actualidad la Capital sigue siendo foco de atracción para una población de la provincia cada vez más envejecida y que encuentra en ella los servicios de los que carecen en el mundo rural, motivo por el cual se trasladan desde sus pueblos de origen

dejándolos vacíos, aunque desde el punto de vista administrativo continúan empadronados en los mismos.

Otro dato importante – de gran trascendencia en el trabajo de la Policía Local - es el **número de vehículos censados** en el padrón municipal, y que a fecha primeros de mayo de 2004, ascendían a un total de 23.682; lo que viene a suponer que en la ciudad hay un vehículo por cada 1,90 habitantes, considerando la población estimada aunque si el cálculo se efectúa sobre la población empadronada la relación se dispara se dispara a cifras verdaderamente elevadas.

2. PERSONAL Y ORGANIZACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL DE SORIA

La Policía Local de Soria está integrada en la actualidad por funcionarios de las tres escalas que contempla la normativa autonómica y de todas las categorías, hasta la de Intendente inclusive. Un total de sesenta y seis funcionarios distribuidos de la siguiente forma: Dos pertenecen a la Escala Superior (un Intendente y un Mayor); Cuatro a la Escala Técnica (un Inspector y tres Subinspectores); en tanto que en la Escala Ejecutiva se encuadran ocho Oficiales y el resto Agentes. Además están adscritos a la Policía Local tres funcionarios de administración general y cuatro operarios de la especial.

Por lo que se refiere a su **estructura**, y sin pretender efectuar un análisis pormenorizado y en profundidad, encontramos una plantilla equilibrada, con un vértice integrado por el Intendente-Jefe y el Mayor 2º Jefe; una línea media compuesta por el Inspector y los tres Subinspectores; la tecnoestructura compuesta por los tres funcionarios civiles y dos Agentes en tareas de mantenimiento y apoyo a la Jefatura; y un núcleo operativo que estaría a su vez subdividido con un vértice formado por los oficiales y una base integrada por los Agentes de las diferentes de loas diferentes Unidades y Servicios

Por lo que respecta al dimensionamiento de la Plantilla de la Policía Local de Soria podemos encuadrarla dentro de las de tipo medio-bajo, por ello cualquier **sistema organizativo** que se implante ha de basarse siempre en la

consideración de la polivalencia de todos los Agentes que la integran. No obstante lo dicho, y con el fin de dar una mayor calidad a los servicios que se prestan, de racionalizar los mismos, y en definitiva de atender con eficacia las demandas que se plantean diariamente, la Plantilla de la Policía Local de Soria organiza en las siguientes unidades :

- Unidad de Servicios Generales y Policía de Proximidad.
- Unidad de Intervención.
- Unidad de Control Urbanístico y Policía Administrativa.
- Unidad de Motos.

Además, como apoyo, cuenta con un grupo administrativo y de mantenimiento, integrado por funcionarios de la Administración General del Ayuntamiento de Soria, Operarios de Servicios Especiales y Agentes del Cuerpo.

En principio y según se deduce del número de habitantes de derecho que residen en la Ciudad, podríamos pensar que la relación Habitante/ Policía se encuentra tanto dentro de los estándares recomendados, como de los contemplados en la normativa autonómica (1,5 por mil), e incluso tal como se ve, ligeramente por encima.

El problema surge cuando estos datos se contrastan con la realidad de la ciudad y con los servicios que ella demanda: según estimaciones del propio Ayuntamiento de la ciudad, la población que de una manera estable reside en la Soria, tal como se indicaba antes, sobrepasaría los 45.000 habitantes, más aún, si contamos su área de influencia de los municipios cercanos.

Por otra parte nos encontramos con que la condición de capital de provincia, y de ser el único núcleo urbano de relativa importancia de la provincia supone para Soria ser el único centro administrativo, judicial y de servicios, lo que genera unas demandas diarias de los ciudadanos en relación con la Policía Local que no se requieren en núcleos con población similar. Si a todo ello le añadimos los nuevos servicios y cometidos que se encargan a los Cuerpos de Policía Local, nos encontramos con que en la actualidad la plantilla es escasa – se precisarían un total de 85 funcionarios –

para atender la totalidad de las demandas que exige la sociedad soriana de su Policía Local.

3. MATRIZ D.A.F.O DEL CUERPO DE POLICÍA LOCAL DE SORIA

Tabla nº 1

MATRIZ D.A.F.O DE LA POLICÍA LOCAL DE SORIA

ORGANIZACIÓN	
PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
• Alto grado de cualificación profesional de los Agentes. • Vocación y honestidad. • Integración absoluta en la vida de la Ciudad. • Alto grado de estabilidad profesional y de compenetración entre los equipos de trabajo. • Los componentes del Cuerpo muestran iniciativa y deseos de aprender y mejorar. En general buena motivación. • Alto conocimiento del entorno (del medio y de la gente). • Buena gestión de los procedimientos en general, y del sancionador en particular.	• Estructura poco flexible y rígida, con dificultades para establecer sistemas de movilidad interna, de cambios organizativos que supongan una mayor especialización. • Corporativismo. • Inpermeabilidad, que a veces supone que en algunos aspectos el colectivo se cierre en sí mismo no admitiendo la crítica. • Muy serias deficiencias a nivel de material informático en general. • Tendencia a la inercia en el trabajo. • Dificultades para transmitir a la sociedad la el trabajo desarrollado por la Policía Local. • No existe la cultura de la Calidad en la gestión del Servicio.

ENTORNO	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
• Un alto porcentaje de la ciudadanía considera a la Policía Local como un Cuerpo exclusivamente represivo. • Importante presión social sobre determinado tipo de actuaciones, que a veces las condiciona.	• Cada vez se incrementan más las competencias de la Policía Local: importantes perspectivas de futuro. • Elevado conocimiento de la ciudad y barrios. • En materia de Policía de Proximidad otros Cuerpos de Seguridad están dejando huecos que deben ser cubiertos por la Policía Local.

4. MISIÓN / VISIÓN DE LA POLICÍA LOCAL DE SORIA

La Policía Local de Soria tiene como **misión** realizar las tareas de seguridad, protección y vigilancia así como todas aquellas que le correspondan dentro de su ámbito competencial, y las que le sean encomendadas de conformidad con la normativa y las instrucciones recibidas, con el fin, proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, la seguridad pública, la convivencia ciudadana y, en general, velar por el cumplimiento de la ley en la Ciudad de Soria.

Visión: Queremos llegar a ser una Policía Local eficaz y eficiente, abierta al cambio y al aprendizaje, adaptándose de forma inmediata a los requerimientos y a las necesidades que la Ciudad de Soria demande de ella.

5. OBJETIVOS QUE SE PERSIGUEN CON LA ELABORACIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

Con la realización de la Carta de Servicios se persiguen los siguientes objetivos:

- De carácter interno:
 - Implantar e inculcar en los funcionarios del Cuerpo de la Policía Local de Soria la idea de la importancia de la Calidad, y promover el desarrollo de todo su potencial como funcionarios de la Policía Local.
 - Desarrollar nuevas formas de organización y funcionamiento.
 - Promover la evaluación como herramienta para la toma de decisiones y para la atención al ciudadano.
- De carácter externo:
 - Modificar la opinión del ciudadano de que la Policía Local realiza tareas exclusivamente sancionadoras y represivas facilitando la relación entre ambos.

En definitiva de lo que se trata es de **mejorar la Calidad del Servicio**

Capítulo 4

Proceso de elaboración de la Carta de Servicios de la Policía Local de Soria



1. IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTA LA POLICÍA LOCAL DE SORIA

La simple enumeración de los servicios que prestan las Policías Locales general, y la Policía Local de Soria en particular sorprende por su extensión y variedad, sin animo de ser exhaustivos, pero si con el de señalar los que se consideran más importantes podemos citar los siguientes servicios y prestaciones:

a. En materia de Tráfico y Seguridad v Vial

1. Ordenación, Regulación y Señalización del tráfico urbano en general.
2. Protección y regulación preventiva del tráfico en entradas y salidas de los niños de los colegios.
3. Retirada de vehículos de la vía publica en las causas contempladas en la normativa vigente.
4. Denuncia de las infracciones cometidas por infracción a la normativa vigente.
5. Regulación del tráfico con motivo de grandes concentraciones humanas, actos deportivos, fiestas, etc.
6. Asistencia y auxilio a automovilistas y usuarios.

7. Realización de cursos de Educación Vial para escolares.
8. Realización y participación en campañas de Seguridad Vial en colaboración con Jefatura Provincial de Tráfico.
9. Realización de controles preventivos de velocidad.
10. Realización de controles preventivos de alcoholemia.
11. Realización de controles de documentación de vehículos y de elementos de seguridad (casco, cinturones, etc.).

b. En materia de Policía Administrativa y vigilancia urbanística

1. Inspección y control de obras y licencias.
2. Inspección y control de ocupación de vía pública.
3. control de Venta ambulante.
4. Control de horario de cierre de los establecimientos.
5. Vigilancia del cumplimiento de las Ordenanzas Municipales.
6. Inspección y seguimiento del estado de la vía pública, así como vigilancia del mobiliario urbano y la comunicación de averías o roturas al departamento correspondiente.

c. En materia de Policía Judicial

1. Instrucción de Atestados por Accidente de Circulación.
2. Instrucción de Atestados por conducción de vehículo a motor bajo la influencia de bebidas alcohólicas.
3. Instrucción de Atestados por delitos contra la Seguridad del Tráfico.
4. Realización de actuaciones preventivas en materia de Policía Judicial.
5. Realización de informes y cuantas averiguaciones son ordenadas por la Autoridad Judicial y el Ministerio Fiscal.
6. Colaboración con otras Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la materia.

d. En materia de Seguridad Ciudadana

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 al 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 .

e. En materia de Policía de Barrio y de Proximidad

1. Colaboración en la resolución de conflictos privados cuando son requeridos para ello.
2. Atención a los ciudadanos y sus demandas con presencia especial en las zonas de mayor concentración.

f. En materia de Protección del Medio ambiente

1. Retirada de vehículos abandonados´.
2. Vigilancia contra el vertido de residuos contaminantes, escombros, basuras, etc.

g. En materia de Servicios Sociales y Policía Asistencial

1. Protección, atención y traslados de las víctimas de violencia doméstica a los centros de acogida de la Ciudad.
2. Atención a transeúntes.
3. Atención a enfermos .
4. Actuaciones en casos de absentismo escolar.

h. Otros Servicios

1. Almacenamiento y custodia de objetos perdidos.
2. Protección Civil: colaboración y participación en casos de emergencia, catástrofes y calamidades públicas. Participación en los Planes de emergencia Municipales.
3. Vigilancia de bienes e instalaciones Municipales.

2. DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES DE CALIDAD

En cada uno de los servicios se ha realizado una tabla para cuya elaboración se ha seguido la siguiente metodología: la primera columna corresponde a las prestaciones que se han determinado previamente, en tanto que en las siguientes columnas se identifican para cada una de éstas las dimensiones de calidad (se ha seguido para ello el sistema Servqual de Calidad de servicio), valorándose el grado de relación existente en una escala que va de fuerte (**F**), a media (**M**) y débil (**D**), considerándose que donde aparece una relación fuerte se constituye en un factor clave de calidad.

La determinación de los grados de percepción de los factores de calidad se ha efectuando utilizando datos extraídos de las Memorias del Cuerpo; de las quejas, reclamaciones y sugerencias presentadas por escrito o que figuran en los listados de llamadas telefónicas, y, últimamente también a través de correo electrónico, ya que no se cuenta con encuestas directas que reflejen la opinión de los usuarios. Finalmente también ha sido importante la información proporcionada directamente por los propios Agentes

Tabla nº 2

SERVICIO: TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntualidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Ordenación, Regulación y Señalización del tráfico en el ámbito urbano	D	M	M	M	M	M	M	F	M	D	D	M
Regulación de tráfico con presencia de Agentes cuando se producen retenciones	D	M	D	M	M	M	M	F	M	M	D	M
Protección y regulación de tráfico entrada y salida de niños de los colegios	D	M	D	M	M	M	F	F	M	D	D	M
Retirada vehículos de la vía pública obstaculizando la circulación	D	D	M	M	M	F	M	M	M	M	M	M
Denuncia por infracción a la normativa de tráfico	D	M	M	F	M	M	M	M	M	M	F	M
Regulación tráfico con motivo de grandes concentraciones, actos deportivos, fiestas, etc.	D	M	M	M	M	M	M	F	M	D	D	D
Asistencia y auxilio a automovilistas y Usuarios	D	D	M	M	M	F	M	M	F	M	M	M
Realización de cursos de seguridad vial para escolares	M	M	M	D	D	D	D	D	M	M	M	F
Participación en campañas de Seguridad Vial, en colaboración con Jefatura Tráfico	M	M	D	D	D	D	D	M	M	M	M	M
Realización de controles preventivos de velocidad	M	M	M	F	M	D	D	F	F	D	M	M
Realización de controles preventivos de alcoholemia	M	M	M	F	M	D	D	F	F	D	M	M
Realización controles documentación de Vehículos	D	M	D	M	M	M	D	M	F	M	M	M

Tabla nº 3

SERVICIO: POLICÍA ADMINISTRATIVA Y VIGILANCIA URBANÍSTICA

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntuabilidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Inspección y control de obras y licencias urbanísticas	D	D	D	M	M	M	M	F	F	M	M	M
Inspección y control de ocupaciones de vía pública	D	D	D	M	M	M	F	F	M	M	M	M
Control de venta ambulante	D	D	D	M	D	F	M	M	F	D	M	D
Control del horario de cierre de los establecimientos	D	D	D	D	M	M	F	M	M	D	M	D
Vigilancia del cumplimiento de las Ordenanzas Municipales	D	D	D	M	M	M	M	F	M	M	M	M
Inspección y seguimiento del estado de la vía pública y del mobiliario urbano	D	D	D	M	M	F	M	F	M	M	M	M

Tabla nº 4

SERVICIO: POLICÍA JUDICIAL

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntuabilidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Instrucción de Atestados por accidentes de circulación	M	M	M	M	M	F	M	M	F	M	M	M
Instrucción de Atestados por conducción de vehículos bajo la influencia de bebidas alcohólicas	M	M	M	M	M	M	M	M	F	M	M	M
Instrucción de Atestados por delitos contra la seguridad del tráfico	M	M	M	M	M	M	M	M	F	M	M	M
Realización de actuaciones preventivas en la materia	D	D	D	M	M	M	D	F	F	M	M	M
Realización de informes por orden de la Autoridad Judicial y Fiscal	D	D	D	M	M	M	M	M	F	M	M	M
Colaboración con las otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	D	D	D	M	M	D	D	M	F	M	M	M

Tabla nº 5

SERVICIO: SEGURIDAD CIUDADANA

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntualidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Vigilancia de lugares públicos	D	M	D	D	D	F	M	F	M	M	M	M
Colaboración con el resto de FF y CC de Seguridad mantenimiento del orden en grandes concentraciones	D	M	D	M	M	M	M	F	M	M	M	M
Prevención comisión delitos y en su caso Detención de los autores	D	D	M	M	M	F	M	F	M	M	M	M
Atención víctimas del delito	M	M	D	M	M	F	M	M	M	M	M	F
Vigilancia de bienes e instalaciones Municipales	D	D	M	M	M	M	M	F	M	D	D	D
Atención permanente de cualquier requerimiento las 24 horas del día	D	M	M	M	M	F	M	F	M	M	M	F

Tabla nº 6

SERVICIO: POLICÍA DE BARRIO Y DE PROXIMIDAD

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntualidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Colaboración en la resolución de conflictos cuando son requeridos	D	M	D	M	M	F	M	M	M	M	M	F
Atención a los ciudadanos y sus demandas y peticiones	D	M	D	M	M	F	M	M	M	M	M	F
Presencia en actos públicos, culturales y deportivos que cuenten con la correspondiente Autorización	D	M	M	M	M	M	M	M	F	M	M	M

Tabla nº 7

SERVICIO: PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntualidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Retirada de vehículos abandonados	D	D	D	M	M	F	D	M	M	D	D	D
Vigilancia del vertido de residuos contaminantes, escombros, basuras, etc.	D	D	D	M	M	M	M	F	M	D	D	D
Medición de los niveles de ruido	M	D	F	F	F	M	M	M	M	D	D	M

Tabla nº 8

SERVICIO: POLICÍA ASISTENCIAL Y SERVICIOS SOCIALES

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntualidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Protección, atención y traslado víctimas de la violencia doméstica Centros acogida	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	F
Atención a transeúntes	M	D	D	D	D	D	D	D	M	M	M	M
Atención de enfermos cuando son requeridos para ello	D	D	M	M	M	M	M	M	M	M	M	F
Actuaciones en caso de absentismo escolar	D	M	D	M	M	F	D	M	M	M	M	F

Tabla nº 9

SERVICIO: OTROS SERVICIOS

PRESTACIÓN	TANGIBILIDAD			FIABILIDAD		CAPACIDAD de RESPUESTA			SEGURIDAD	EMPATÍA		
	Instalaciones	Aspecto Personal	Material	Acierto Precisión	Ausencia errores	Rapidez	Puntualidad	Oportunidad	Profesionalidad	Accesibilidad	Transparencia	Trato personal
Emisión informes interesados por el ciudadano	M	M	M	M	F	F	D	D	M	M	M	M
Almacenamiento y custodia de Objetos Perdidos	M	D	D	D	M	D	D	D	M	M	M	M
Protección Civil: Actuación en casos de emergencia, catástrofe. Participación en Planes de Emergencia Municipales	M	D	M	M	M	F	M	M	F	M	M	M

Observamos como en cada uno de los servicios estudiados suele dominar un factor o un grupo de factores de calidad, aunque lógicamente hay excepciones; ello nos lleva a la conclusión de que las demandas del ciudadano no son ni mucho menos uniformes, sino que muy al contrario, la Policía Local, si de verdad quiere prestar un servicio de calidad, debe atender un abanico amplio de servicios con diferentes factores de calidad interactuando, por lo que la respuesta a las expectativas del ciudadano ha de ser también amplia y variada.

En el Servicio de **Tráfico y Seguridad Vial** los factores más apreciados han resultado ser la profesionalidad, y la capacidad de respuesta en los apartados de oportunidad y de rapidez. Es significativo que cuando se trata de la realización de los controles preventivos de alcoholemia y de velocidad se valoran casi a la par tres factores de calidad: el acierto y precisión, por tanto se busca ante todo la fiabilidad; la capacidad de respuesta, es decir que se efectúen en el momento oportuno; y por último la profesionalidad. En el servicio de **Policía Urbanística** también interesa ante todo la capacidad de respuesta que se tenga ante el hecho causante, fundamentalmente en dos de sus aspectos, oportunidad y puntualidad; destacar que en el estado del mobiliario urbano lo que más valora el ciudadano además de la oportunidad, es sobre todo la rapidez en dar respuesta a las deficiencias y a su reparación. En el servicio de **Protección del Medioambiente** nos encontramos, por una parte también, con que la capacidad de respuesta – rapidez y oportunidad – es lo más valorado por el ciudadano, aunque cuando se trata de prestaciones muy técnicas, como es la medición de los niveles de ruidos, se valora más el material y la fiabilidad.

Para el servicio de **Policía Judicial**, sin ningún género de duda lo que más se valora es la profesionalidad, lógico por la exigencia de una cualificación profesional más importante y especializada. También en alguna se valora la oportunidad – realización de actuaciones preventivas – y en otra el material – el ciudadano quiere que el material que se utiliza en las mediciones, esté en las mejores condiciones.

Por lo que respecta al servicio de **Seguridad Ciudadana**, vuelve a ser la capacidad de respuesta el factor más valorado, en sus dos vertientes rapidez y oportunidad. Interesa destacar aquí que en la prestación de “Atención a las víctimas del delito” lo que más se valora – una vez que el hecho causante se ha producido, se ha actuado y se han tratado de minimizar en la medida de lo posible las consecuencias – es el trato personal, seguido muy de cerca de la profesionalidad. Lo mismo sucede en el servicio de **Policía de Barrio y Policía de Proximidad**, es el trato personal y la accesibilidad lo que más valora el ciudadano, aunque aquí también juega un papel importante la rapidez en atender sus peticiones; y en la prestación que se refiere a la presencia en los actos públicos lo que el ciudadano valora es la profesionalidad de las personas que velan por la seguridad del desarrollo del mismo.

En cuanto al servicio de **Policía Asistencial** sin ningún género de dudas lo que más se valora es el trato personal, lo que resulta lógico pues éste es uno de los servicios en los que el trato con el ciudadano es más directo y donde el ciudadano también en muchas ocasiones se encuentra en situaciones difíciles en las que el funcionario de policía es en la mayoría de los casos el único que en esos momentos puede dar respuestas a sus necesidades. En lo que respecta a la elaboración de los informes que se interesan de la Policía Local sobre las más variadas materias, lo que el ciudadano valora ante todo es, la rapidez en su emisión, y que estén elaborados correctamente. Para terminar en la último servicio, en materia de **Protección Civil**, como es lógico los factores de calidad más valorados son la profesionalidad y la rapidez en la respuesta a las situaciones de necesidad.

3. DETERMINACIÓN DE INDICADORES DE LAS PRESTACIONES, ESTÁNDARES DE CALIDAD Y MARGEN DE TOLERANCIA

Como en el apartado anterior para la fijación de los indicadores y de sus correspondientes estándares de calidad se ha utilizado una metodología eminentemente práctica: los valores que se reflejan son el resultado de la experiencia; de la información recibida diariamente por los ciudadanos a través de sus comunicaciones, de sus sugerencias, de sus quejas; de las informaciones directas recibidas por los agentes; y de las Memorias anuales de

que se dispone. Por tanto responden a los principios que se esperan de ellos: son realistas y satisfacen las expectativas.

Evidentemente en las tablas ya no aparecen todos los servicios y prestaciones, puesto que en algunos casos es difícil fijar indicadores, otros porque no van a ser asumidos como compromisos en esta Carta de Servicios, lo cual no debe significar que no puedan ser utilizados en sucesivas ocasiones, o que no sean tenidos en cuenta como líneas de actuación o de orientación en el futuro.

Es importante señalar también que de igual modo no todos los indicadores que a continuación se relacionan se convertirán necesariamente en compromisos a asumir en la Carta de Servicios, ello no significa que no estén incorporados al Cuadro de Mando del Cuerpo, ni que no puedan ser utilizados en otras ocasiones para nuevas Cartas de Servicios.

Tabla nº 10**SERVICIO: TRAFICO Y SEGURIDAD VÍAL**

INDICADOR	FACTOR DE CALIDAD	ESTÁNDAR DE CALIDAD	TOLERANCIA
Cubrir el servicio de regulación de tráfico con presencia de Agentes en los puntos preestablecidos de manera permanente durante al menos el 75 % del tiempo en las horas de mayor intensidad del mismo, y regular, con presencia de agentes, siempre que se produzcan retenciones en un tiempo máximo de 7 minutos desde que se produzca el aviso	Capacidad de respuesta: Oportunidad	Cobertura del Servicio durante al menos el 50% del total de las 8 horas consideradas en la mañana y en la tarde, efectuándose la comprobación mediante las Hojas de Servicio. En caso de retención, presencia en los puntos conflictivos en un tiempo máximo de 7 minutos, desde que se recibe el aviso hasta que el operador de sala recibe la comunicación del último Agente en ocupar los puestos asignados en la correspondiente O/S	+ 3 minutos
En caso de accidente grave de tráfico en el casco urbano llegada de la primera unidad de Policía Local en un tiempo máximo de 10 minutos desde que se produce el aviso. (Se entiende por accidente grave aquel en el que se producen heridos situaciones de peligro para las personas o el tráfico). En el resto llegada en un tiempo máximo de 15 minutos	Rapidez y Profesionalidad	En accidentes graves 10 minutos Resto 20 minutos	
Regular, con presencia de agentes, el tráfico entrada y salida de niños de al menos 70 % de los centros escolares cuyos accesos no estén regulados por semáforos, y representen peligro para los alumnos	Capacidad de respuesta: Puntualidad y Oportunidad	Cobertura del servicio en el 70% de los centros	
Iniciar la retirada de la vía pública en un tiempo máximo de 20 minutos de todos aquellos vehículos que obstaculicen la circulación, y en un tiempo máximo de 30 para el resto	Capacidad de respuesta: rapidez	Iniciar la retirada del vehículo en tiempo máximo de 20 minutos desde la petición para los vehículos que obstaculicen la circulación, y de 30 para el resto	+ 5 minutos
Realizar un mínimo de 250 pruebas de alcoholemia al trimestre a otros tantos conductores	Profesionalidad, Oportunidad y Precisión	Realización de 18 controles y 250 pruebas al trimestre	- 5 controles
Realizar un mínimo de 6 controles mensuales de velocidad de velocidad en las vías urbanas	Profesionalidad, Oportunidad y Precisión	Realización de 6 controles y 75 vehículos al mes	- 2 controles
Impartir en el Parque infantil de Tráfico de la Policía Local clases de Educación Vial a un mínimo de 600 alumnos cada curso escolar	Empatía: trato personal	Nº de visitas de alumnos al Parque Infantil de Tráfico: 300 por curso Escolar	
Realización de 300 controles de documentación a vehículos en las vías urbanas	Profesionalidad	Inspección de un mínimo de 250 vehículos anuales	- 50 vehículos

Tabla nº 11

SERVICIO: POLICÍA ADMINISTRATIVA Y VIGILANCIA URBANÍSTICA

INDICADOR	FACTOR DE CALIDAD	ESTÁNDAR DE CALIDAD	TOLERANCIA
Realizar al menos 20 inspecciones de obras a la semana y remitir el informe subsiguiente al Departamento que corresponda en un plazo máximo de 72 horas	Capacidad de respuesta: Oportunidad. Profesionalidad	Realización de 15 inspecciones semanales Remisión de los informes en el plazo 72 horas	- 5 inspecciones + 24 horas
Realizar al menos 4 inspecciones diarias de ocupaciones de vía pública y remitir el informe subsiguiente al Departamento que corresponda en un plazo máximo de 72 horas	Capacidad de respuesta: Puntualidad y Oportunidad	Realización de 4 inspecciones Remisión de los informes en el plazo 72 horas	+ 24 horas
Atender los requerimientos de ejercicio de Venta Ambulante sin autorización en un plazo máximo de 15 minutos si ésta se produce en el caso urbano y de 25 en el resto del término municipal	Capacidad de respuesta: Rapidez. Profesionalidad	Actuación en un máximo de 15 minutos en el casco urbano, 30 en el resto del término municipal	+ 5 minutos
Controlar el horario de cierre nocturno de los establecimientos de hostelería todos los fines de semana y vísperas de festivos	Capacidad de Respuesta: Puntualidad	Realización de inspecciones al menos tres días en semana	- 1 día
Remitir el correspondiente aviso al Departamento afectado de cualquier desperfecto o anomalía detectado en la vía pública en un plazo máximo de 48 horas para los casos no urgentes, de 72 para los urgentes y de forma inmediata cuando la reparación sea necesaria para el funcionamiento normal de los servicios ciudadanos	Capacidad de Respuesta: Oportunidad y Rapidez	Remisión del Aviso en 72 horas para los casos no urgentes, 24 para los urgentes e inmediata para los caso de estricta necesidad	+ 24 horas casos no urgentes

Tabla nº 12

SERVICIOS: POLICIA JUDICIAL Y SEGURIDAD CIUDADANA

INDICADOR	FACTOR DE CALIDAD	ESTÁNDAR DE CALIDAD	TOLERANCIA
Remitir los informes que se requieran de la Autoridad judicial en un tiempo máximo de 72 horas para los caso urgentes y de 15 días para el resto	Profesionalidad	72 horas para aquellos que son requeridos con carácter de urgencia y 15 días para el resto	
Atender, en coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía, las peticiones de los ciudadanos, acudiendo al lugar en un tiempo máximo de 7 minutos si el requerimiento es urgente (entendiendo como tal todos aquellos casos en que corra peligro la integridad de las personas). En el resto llegada en un tiempo máximo de 20 minutos	Capacidad de respuesta	7 minutos para los casos urgentes y 20 minutos para el resto	+ 3 minutos en casos urgentes + 5 minutos para el resto
Ofrecer una atención personal a todos los ciudadanos que hayan sido víctimas de algún delito o hayan sufrido alguna lesión en su integridad personal para que se encuentren asistidos y conozcan sus derechos y posibilidades de reclamación	Capacidad de respuesta y Trato Personal		

Tabla nº 13

SERVICIO: POLICÍA DE PROXIMIDAD Y ASISTENCIAL. ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL CIUDADANO

INDICADOR	FACTOR DE CALIDAD	ESTÁNDAR DE CALIDAD	TOLERANCIA
Atender a los ciudadanos y sus demandas y requerimientos de la forma más inmediata posible, con corrección y amabilidad, saludando al ciudadano de la forma reglamentariamente establecida al inicio y al final de la intervención como muestra de cortesía y respeto mutuo	Capacidad de respuesta: Rapidez. Empatía: trato personal	Quejas recibidas: < de 15 anuales	+ 5
Recoger las quejas, peticiones y sugerencias que los ciudadanos formulen sobre el conjunto de al actividad municipal, dándole el trámite al Departamento correspondiente en un plazo no superior a 72 horas en los casos no urgentes y de 48 para los urgentes.	Capacidad de respuesta: Rapidez	72 horas temas que no requieran urgencia; 48 para los urgentes	0
Recoger las quejas, peticiones y sugerencias que los ciudadanos formulen sobre el funcionamiento de la Policía Local, con el compromiso de que serán contestadas cada una de ellas en un plazo máximo de 20 días	Capacidad de respuesta rapidez	20 días	+5 días
Atender al ciudadano en las dependencias de la Policía Local en un tiempo máximo de 7 minutos.	Capacidad de respuesta rapidez. Empatía: trato personal	7 minutos	+ 3 minutos
Informar de manera inmediata a Padres, Centros y Servicios afectados en todos los casos de absentismo escolar que se detecten	Empatía: trato personal. Capacidad de Respuesta: rapidez		
Nº de personas atendidas y trasladadas a los centros acogida víctimas de la violencia doméstica	Empatía: trato personal		

Tabla nº 14

SERVICIO: PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

INDICADOR	FACTOR DE CALIDAD	ESTÁNDAR DE CALIDAD	TOLERANCIA
Retirar los vehículos abandonados que no supongan peligro para la seguridad ciudadana, en un plazo máximo de 25 días desde que se tiene conocimiento, y siempre que se disponga de espacio en el depósito Municipal		30 días	+ 5 días
Retirar los vehículos abandonados que supongan algún riesgo para la seguridad ciudadana en un plazo máximo de 72 horas desde que se tiene conocimiento	Capacidad de respuesta: Rapidez	72 horas	+ 12 horas
Retirar de forma gratuita los vehículos en estado de abandono cuyos propietarios deseen darlos de baja para el desguace en un plazo máximo de 10 días			+3 días

4. ESTABLECIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Cada una de las **etapas** realizadas hasta el momento ha supuesto un paso adelante **en el proceso** de realización de la Carta de Servicios: así:

1. hemos identificado los servicios, y
2. cada uno de ellos, a su vez, se ha concretado en una serie de prestaciones;
3. del estudio detallado de estas prestaciones se procedido a efectuar una valoración de sus factores de calidad dominantes;
4. hemos fijado los indicadores y hemos determinado sus estándares, identificando pues los niveles de calidad con que se presta el servicio;
5. para terminar deberá procederse a definir los compromisos de calidad que pueden incluirse en la Carta de Servicios y que son los que se van asumir ante la ciudadanía.

Los compromisos que se asumen deben responder y adecuarse a los objetivos que se pretende conseguir con la elaboración de la Carta de Servicios, y que se citaban antes.

Por último es importante señalar también que estos compromisos están directamente relacionados con los aspectos más importantes del servicio de Policía Local, son fáciles de entender, claros, concisos y evaluables de forma rápida.

En base estas premisas se han perfilado los siguientes:

Tabla nº 15

COMPROMISOS EN MATERIA DE TRÁFICO

COMPROMISO	INDICADOR
En caso de accidentes graves de circulación en el casco urbano (aquellos en los que exista un grave riesgo para las personas o para los bienes), acudir al lugar del mismo en un tiempo máximo de 10 minutos.	Tiempo de respuesta en caso de accidente
Regular el tráfico con presencia de Agentes en aquellos centros escolares cuyos accesos no estén regulados por semáforos y representen peligro para los alumnos	Cobertura diaria del servicio
Regular, con presencia de agentes, en los lugares en los que se produzcan retenciones en un tiempo máximo de 7 minutos, desde que se efectúe el aviso	Nº de servicios realizados en los que se atiende el servicio en el tiempo establecido
Iniciar la retirada de la vía pública de todos aquellos vehículos que obstaculicen la circulación en un tiempo máximo de 20 minutos desde que se realiza el aviso .	Nº de vehículos que obstaculicen la circulación retirados en el tiempo establecido
Realizar un mínimo de 400 inspecciones y/o pruebas en controles de tráfico, en horarios y lugares diferentes de la ciudad, relacionados con la velocidad, documentación de los vehículos, alcoholemias, elementos de seguridad (casco, cinturón de seguridad, etc)	Nº de pruebas e inspecciones efectuadas en los diferentes controles realizados durante el año
Poner a disposición de los alumnos de enseñanza primaria el Parque Infantil de Tráfico de la Policía Local para atender a un mínimo de 600 alumnos a lo largo del curso escolar	Nº de alumnos que reciben instrucción en el Parque Infantil de Tráfico de la Policía Local, a lo largo del curso escolar

Tabla nº 16

COMPROMISOS EN MATERIA DE POLICÍA ADMINISTRATIVA Y MEDIOAMBIENTAL

COMPROMISO	INDICADOR
Inspección y seguimiento del estado de la vía pública comunicando los desperfectos o anomalías que se detecten al Departamento u Organismo que corresponda en un plazo máximo de 72 horas para los casos que no requieran urgencia, de 24 para los urgentes, y de forma inmediata cuando su reparación o reposición sea imprescindible para el normal funcionamiento normal del Servicio que se trate	Nº de deficiencias comunicadas en los plazos establecidos
Retirar los vehículos abandonados en un plazo máximo de 25 días desde se recibe el aviso o es detectado, y siempre que se disponga de espacio suficiente en las dependencias habilitadas al efecto. Si el vehículo en estado de abandono supone algún riesgo para la seguridad ciudadana, la retirada se efectuará en un plazo máximo de 72 horas	Nº de vehículos retirados dentro los plazos fijados
Retirar en un plazo máximo de 10 días y de forma gratuita todos aquellos vehículos cuyos propietarios deseen darlos de baja para el desguace	

Tabla nº 17

COMPROMISOS EN MATERIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

COMPROMISO	INDICADOR
Atender, en coordinación con el Cuerpo Nacional de Policía, las 24 horas del día las peticiones de los ciudadanos, acudiendo al lugar en un tiempo máximo de 7 minutos, si el requerimiento es urgente (entendiendo como tal todos aquellos casos en que corra peligro la integridad de las personas). En el resto llegada en un tiempo máximo de 20 minutos. Los Agentes actuantes prestarán auxilio a la víctima, ofreciéndole atención personal, dándole asesoramiento, información y orientación para que conozcan sus derechos, teniendo especial atención y sensibilidad en los caso de violencia domestica, poniendo a su disposición los servicios que presta el Excmo. Ayuntamiento de Soria en la materia	Nº de peticiones atendidas en el tiempo establecido Nº de víctimas asistidas

Tabla nº 18

COMPROMISOS EN MATERIA DE POLICÍA DE PROXIMIDAD Y ASISTENCIAL. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPROMISO	INDICADOR
Informar de manera inmediata a Padres, Centros y Servicios afectados en todos los casos de absentismo escolar que se detecten	Nº de actuaciones efectuadas
Recoger las quejas, peticiones y sugerencias que los ciudadanos formulen sobre el conjunto de la actividad municipal, dándole el trámite al Departamento correspondiente en un plazo no superior a 72 horas en los casos no urgentes y de 48 para los urgentes.	Nº quejas, peticiones y sugerencias tramitadas
Recoger las quejas, peticiones y sugerencias que los ciudadanos formulen sobre el funcionamiento de la Policía Local, con el compromiso de que serán contestadas cada una de ellas en un plazo máximo de 20 días	Nº quejas, peticiones y sugerencias atendidas
Atender al ciudadano en las dependencias de la Policía Local en un tiempo máximo de 7 minutos. Atender de forma inmediata al ciudadano los 365 días del año través del número telefónico 092 para los casos de urgencias y emergencias, y 975 211 862 para el resto	Nº de quejas recibidas por el retraso en la atención al ciudadano en las Dependencias de la Policía Local
Mediar en la resolución de los conflictos privados, cuando sean requeridos por las partes, facilitando cauces y mecanismos así como toda la información de que dispongan los Agentes actuantes que pueda facilitar una solución positiva al conflicto	

Capítulo 5

Redacción de la Carta de Servicios de la Policía Local de Soria



1. QUIÉNES SOMOS Y QUÉ HACEMOS

La Policía Local de Soria tiene la **misión** de realizar tareas de seguridad, protección y vigilancia, y, en general, todas aquellas que le correspondan dentro de su ámbito competencial, así como las que le sean encomendadas de conformidad con la normativa y las instrucciones recibidas, con el fin, proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, la seguridad pública y la convivencia ciudadana en el Municipio de Soria

Son **principios básicos de actuación** de la Policía Local de Soria, el ejercicio de su función con absoluto respeto a la Constitución y al resto del ordenamiento jurídico; la actuación, en el cumplimiento de sus funciones, con absoluta neutralidad política e imparcialidad; integridad y dignidad; sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión; observando en todo momento un trato correcto en sus relaciones con los ciudadanos.

La Policía Local presta, entre otros, los siguientes **Servicios**:

En materia de Tráfico y Seguridad Vial:

- Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano.

- Asistencia y auxilio a los automovilistas y usuarios, facilitándoles toda la información y ayuda de la que pueda disponerse; instrucción de los atestados que por accidentes de circulación se produzcan dentro del casco urbano
- Proteger la entrada y salida de los niños de los Centros Escolares.
- Ordenar la retirada con la grúa de los vehículos que obstaculicen la circulación.
- Realización de cursos de educación vial para escolares.
- Realización en el casco urbano de controles preventivos de velocidad, alcoholemia, documentación de conductores y de vehículos, elementos de seguridad (cascos, cinturones de seguridad, etc).

En materia de Policía Administrativa y Medioambiental

- Velar por el cumplimiento de las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales, denunciando sus infracciones.
- Inspección y control de las obras y sus licencias.
- Inspección de desperfectos y anomalías en la vía pública y en el mobiliario urbano.
- Vigilancia y protección de nuestro medio natural; parques y jardines denunciando vertido de escombros, residuos contaminantes y basuras.

En materia de Seguridad Ciudadana y de Policía Judicial

- Vigilar los espacios públicos y colaborar con el resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en la protección de manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
- Participar en las funciones de Policía Judicial, en la formas establecidas por la Ley.
- Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos,
- Prestar auxilio en casos de accidentes, catástrofe y calamidad.

En materia de Policía de Proximidad y Asistencial

- Atención a los ciudadanos, sus demandas y requerimientos de la forma más inmediata posible, a cualquier hora y en cualquier lugar del municipio.
- Recoger cuantas sugerencias, quejas y peticiones se formulen sobre la actividad municipal transmitiéndolas al departamento correspondiente.
- Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

2. NUESTROS COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD SORIANA

En materia de Tráfico y Seguridad Vial:

- En caso de accidente grave dentro del casco urbano (aquellos en los que haya heridos o provoquen situaciones de grave riesgo para las personas o los bienes) nos comprometemos a llegar al lugar en un tiempo máximo de 10 minutos, desde que se reciba el aviso.
- En aquellos centros escolares cuyos accesos supongan un grave riesgo para los alumnos, regularemos el tráfico con presencia de Agentes.
- En los lugares en los que se produzcan retenciones, regularemos el tráfico con presencia de Agentes, en un tiempo máximo de 7 minutos desde que se reciba el aviso o se tenga conocimiento del hecho.
- Iniciaremos la retirada de la vía pública de todos aquellos vehículos que obstaculicen la circulación, en un tiempo máximo de 20 minutos desde que se produzca el aviso.
- Con el fin de incrementar la Seguridad Vial realizaremos un mínimo de 400 inspecciones o pruebas anuales en controles de tráfico que se realizarán en diferentes horarios y lugares de la ciudad, relacionados con la velocidad, documentación de conductores y vehículos, alcoholemias, o con los elementos de

seguridad (casco, cinturón, etc), elaborándose a tales efectos un calendario mensual y trimestral.

- Ponemos a disposición de nuestros escolares el Parque Infantil de Tráfico de la Policía Local, comprometiéndonos a atender a un mínimo de 600 alumnos a lo largo del curso.

En materia de Policía Administrativa y Medioambiental

- Pondremos en conocimiento del Departamento u Organismo afectado los desperfectos que localicemos en la vía pública en un plazo de 72 horas para los casos que no requieran urgencia, de 24 para los urgentes, y de forma inmediata para aquellos en los que la reparación sea imprescindible para el funcionamiento del servicio.
- Nos comprometemos a retirar en un plazo máximo de 25 días, desde que sean detectados o se produzca el aviso, los vehículos abandonados, siempre que estén dentro de los supuestos recogidos en la normativa vigente y se disponga de espacio suficiente en las dependencias habilitadas al efecto. En caso de que el vehículo suponga algún riesgo para la seguridad ciudadana, la retirada se efectuará en un plazo máximo de 72 horas. Para aquellos propietarios que deseen dar de baja el vehículo para el desguace, la retirada se efectuará de forma gratuita en un plazo máximo de 10 días.

En materia de Seguridad Ciudadana

- Nos comprometemos a intensificar la presencia policial en las calles, a atender de forma inmediata las peticiones que, relacionadas con la materia, efectúen los ciudadanos, acudiendo al lugar en un tiempo máximo de 7 minutos en caso de urgencia (siempre que corra peligro la integridad de las personas), y de 20 minutos para el resto.

Los Agentes actuantes prestarán auxilio a la víctima ofreciéndole atención personal, dándole asesoramiento, información y orientación para que conozcan sus derechos; prestarán especial

atención y sensibilidad en los casos de violencia domestica, poniendo a su disposición los servicios que presta el Excmo. Ayuntamiento de Soria en la materia.

En materia de Policía de Proximidad y Asistencial

- Atenderemos a los ciudadanos, sus demandas y requerimientos de la forma más inmediata posible, con corrección y amabilidad, saludándole de la forma reglamentariamente establecida al principio y al final de la intervención como muestra de cortesía y de respeto mutuo.
- Recogeremos todas las quejas, peticiones y sugerencias que los ciudadanos nos formulen sobre el conjunto de la actividad municipal, dando aviso al Departamento correspondiente en un plazo no superior a 48 horas en los casos urgentes y de 72 para los restantes.
- Informaremos de manera inmediata al los padres, centro escolar y servicios afectados de todos los casos de absentismo escolar que se detecten.
- En nuestras dependencias nos comprometemos a atender al ciudadano en un tiempo máximo de 7 minutos. La información que se le facilitará será veraz y fidedigna, garantizándole siempre la confidencialidad de todos los datos de carácter personal.
- Siempre que seamos requeridos por las partes mediamos en la resolución de los conflictos privados, facilitando cauces y mecanismos para la búsqueda de una solución positiva al conflicto.

3. INDICADORES

Trafico y Seguridad Vial

- Tiempo de respuesta en los casos de accidente.
- Cobertura diaria del servicio de regulación de tráfico en los centros escolares y número de servicios realizados.

- En los casos de retenciones, número de servicios realizados en los que se regula el tráfico con presencia de agentes dentro de los tiempos establecidos.
- Número de vehículos retirados con la grúa dentro de los tiempos establecidos.
- Número de pruebas e inspecciones efectuadas en los diferentes controles de tráfico.
- Número de alumnos que reciben enseñanza en el Parque Infantil de Tráfico de la Policía Local.

Policía Administrativa y Medioambiental

- Número de deficiencias comunicadas en los tiempos establecidos.
- Número de vehículos en estado de abandono retirados dentro de los plazos fijados.

Seguridad Ciudadana

- Número de peticiones atendidas dentro del tiempo establecido.
- Número de víctimas asistidas

Policía de Proximidad y Asistencial

- Número de quejas, peticiones y sugerencias tramitadas dentro del plazo establecido.
- Número de quejas recibidas por el retraso en la atención en las Dependencias de la Policía Local.
- Quejas recibidas por el comportamiento de los Policías Locales.

4. DIRECCIONES Y HORARIOS

En nuestras dependencias de la **C/ Obispo Agustín nº 1 (42071 SORIA)**, le atenderemos las 24 horas del día los 365 días del año.

Para situaciones de urgencia o de emergencia ponemos a su disposición el número de teléfono: **092**.

Cualquier información se la facilitaremos a través del número de teléfono de marcación convencional: **975 211 862**.

Las **Oficinas**, en la misma dirección, tienen un horario de atención al público de **9.00 h. á 14,00 h.**, de lunes a viernes, excepto festivos.

5. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

Cualquier insatisfacción en la prestación del servicio que los ciudadanos expresen es para nosotros una oportunidad de mejora en la calidad de nuestros servicios, por eso si usted desea presentar alguna reclamación, alguna queja o hacernos llegar alguna sugerencia, puede hacerlo:

- Por Teléfono a través del número 975 211 862.
- Por escrito a la dirección de la Policía Local C/ Obispo Agustín nº 1 (42071 Soria); o en el Registro General del Excmo. Ayuntamiento de Soria, Plaza Mayor nº 1 (42071 Soria)
- Y también en la dirección de correo electrónico: policialocal@aytosoria.org.

Una vez que la recibamos le daremos contestación en un plazo no superior a veinte días.

Con el fin de facilitar la contestación en los plazos fijados, en todas las reclamaciones y quejas, deberá indicarse nombre y apellidos, número de documento de identidad, y dirección postal de la persona que la efectúa. Cuando se realice por teléfono, deberá ratificarse por escrito en un plazo no superior a cuatro días.

Esta Carta de Servicios se encuentra también en la página de Internet:

www.ayto-soria.org



CONCLUSIONES

1. El Ayuntamiento y por supuesto la Policía Local de Soria, deben apostar de forma decidida por la calidad como medio de modernizar sus estructuras y de acercarse al ciudadano.
2. La Policía Local de Soria, una vez se le haya proporcionado la información adecuada, está suficientemente preparada para asumir el reto que implica trabajar bajo estos presupuestos. Esta Carta de Servicios pretende humildemente ser el punto de partida de esta nueva cultura de la calidad .
3. La Carta de Servicios la Policía Local de Soria debe servir para cambiar la imagen del Cuerpo y para mostrar a la sociedad la gran variedad de servicios que presta, muchos de ellos desconocidos para el ciudadano
4. No obstante, para poder gestionar de forma eficaz estos servicios, es preciso resolver algunas carencias materiales, sobre todo las referidas al aspecto informático.
5. Las demandas de la sociedad no son uniformes, por eso si se pretende atender de manera completa a todas y cada una de ellas, la Policía Local de Soria debe dotarse de en un amplio

abanico de servicios que de respuesta a todas las expectativas del ciudadano.

6. Gracias a las Cartas de Servicios el ciudadano percibe de forma rápida y directa que la administración tiene interés por hacer las cosas cada día mejor; que se preocupa por él y por sus necesidades, y que él constituye la causa, motivo y razón de la existencia de esa administración.
7. Para la propia administración la Carta de Servicios supone un medio relativamente rápido de mejorar la calidad de sus prestaciones, y de conocer – por medio de los indicadores- donde comete errores y la forma de corregirlos.
8. Con el fin precisamente de mejorar el servicio que se presta a la ciudadanía, es necesario un cambio en el modelo policial español, que clarifique la indefinición actual, y que dote a las Policía Locales de la totalidad de las competencias que la sociedad demanda.