



✓ 4. Normativa Específica

- La Constitución española de 1978.
- Ley orgánica 2/1986 de 13 de marzo, reguladora de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad .
- Ley 4/1992 de 8 de junio, de Coordinación de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 112/1983 de octubre, reglamento de la Organización de las Policías de la Comunidad de Madrid.

✓ 5. Compromisos de Calidad

- **Atención inmediata.** Ante cualquier requerimiento urgente, la intervención será inmediata siendo el tiempo imprescindible del traslado del patrulla más cercano al lugar del requerimiento.
- **Presencia en vía pública.** Información y atención a las demandas de los ciudadanos, en todo momento, con especial presencia en los centros de interés y zonas de ocio, centros educativos y culturales.
- **Trabajo próximo al ciudadano.** Atención, información y auxilio permanente, personalizado e inmediato tanto telefónicamente como en las dependencias de la Policía. Por medio de una actitud cercana y de respeto para con los vecinos, manteniendo contacto con todos los colectivos con objeto de aumentar la calidad de vida en materia de seguridad.
- **Acción preventiva en materia de seguridad vial.** Controles preventivos en materia de seguridad ciudadana, tráfico, transporte, y alcoholemia. Compromiso de



protección, inspección y regulación preventiva del Tráfico en colegios, vehículos de transporte escolar controlados, pruebas de alcoholemia, control de ciclomotores y de uso de cinturón.

- **Retirada de vehículos abandonados en los plazos establecidos.**
- **Protección del menor.** Protección en materia de consumo y venta de alcohol, por medio del control de venta y consumo de alcohol a jóvenes en establecimientos, vía pública, parques, (...). Con especial atención a los centros escolares e institutos.
- **Vacaciones Tranquilas.** Realizar todo tipo de actuaciones encaminadas a la prevención de robos en viviendas, localización de la propiedad en caso necesario, mediante los datos recogidos previamente en el programa de vacaciones tranquilas.
- **Recursos materiales y humanos.** Con objeto de poder cumplir los compromisos establecidos en la presente carta, la Policía Local contará con los recursos materiales y humanos necesarios para el desempeño de sus funciones.

- **Atención integral a la violencia contra las mujeres.** Protección integral e inmediata a la mujer víctima de violencia de género y detención, en su caso, del autor y puesta a disposición judicial, coordinando el resto de mecanismos municipales y autonómicos necesarios.

- **Evaluación de la gestión policial.** La evaluación de los servicios y compromisos destacados en la presente carta por medio de la implantación de indicadores de calidad, auditorías internas, a través de la publicación anual de la Memoria de Policía Local y por medio de encuestas de satisfacción a los ciudadanos.

✓ 6. Indicadores de Calidad

Con objeto de poder hacer seguimiento de los compromisos objeto de cuantificación se establecen los siguientes indicadores:

- Atención de reclamaciones y sugerencias escritas y recibidas en la central u Oficinas de la Policía, con una respuesta de 20 días máximo.
- Retirada de vehículos abandonados que no supongan peligro para la seguridad ciudadana, en un plazo máximo de 25 días desde que se tiene conocimiento, o se haya comunicado al denunciante que no es un vehículo abandonado en ese mismo plazo.
- Retirada de vehículos abandonados que supongan algún riesgo para la seguridad ciudadana en un plazo máximo de 72 horas desde que se tiene conocimiento.
- Realizar 200.000 kmtrs al año en patrullajes preventivos y vigilancia.
- Realizar 3.300 controles preventivos al año atendiendo aquellas cuestiones relevantes en materia de seguridad ciudadana.
- Realizar 1.100 controles preventivos en seguridad vial.

✓ 7. Necesitamos tu opinión

El Ayuntamiento para hacernos llegar las quejas, sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, dispone de varias vías:

- Por escrito
 - www.aytoboadilla.com/ Buzón de sugerencias.
 - Registro General. C/ José Antonio, 42. De 9:00 a 14:00 hrs
 - Oficinas de Atención al Ciudadano, ubicadas en la Avda. del Infante Don Luis esquina a c/ Azorín y en la Plaza de la Villa, con un horario de: lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas y los sábados de: 09:00 a 19:00 horas. Telf: 902 08 88 06, o a través del teléfono: 010.
- El cuerpo de Policía Local dispone además de las siguientes vías de comunicación directa:
- Telefónicamente a través del 112, del 092 (en la localidad excepto Montepíncipe) o directamente en el 91 634 93 15.
 - Por escrito, en la Jefatura de Policía, situada en la planta baja del Ayuntamiento (c/ José Antonio, nº 42).O a través del fax: 91 632 60 14.
 - En persona: en las oficinas de la urbanización Montepíncipe y en la Urbanización Las Lomas, o a cualquier agente de policía.

CARTA DE SERVICIO de la

Policía Local de Boadilla del Monte

TRABAJAMOS por tu SEGURIDAD



En el marco del Plan de Calidad del Ayuntamiento de Boadilla del Monte la Unidad de la Policía Local, con el asesoramiento de la Concejalía de Calidad, ha establecido su Carta de Servicios con los compromisos concretos que asume ante los ciudadanos de Boadilla del Monte.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de dos años desde su publicación, previamente a su renovación será necesario informar a la Concejalía de Calidad sobre el cumplimiento del compromiso de Calidad.

Si usted tiene alguna sugerencia que permita mejorar este documento le rogamos nos lo haga llegar a la Concejalía de Calidad, por medio de la web, www.aytoboadilla.com o las Oficinas de Atención al Ciudadano.

Aprobada el 18 de enero de 2008.

✓ 1. Introducción

La Policía Local es un servicio del Ayuntamiento de Boadilla del Monte, que depende orgánicamente del Concejal de Seguridad y del Alcalde-Presidente.

✓ MISIÓN:

"Somos un servicio dirigido a la protección de la seguridad ciudadana y al cumplimiento de la legislación vigente, cuyo objeto es, mediante la prevención y auxilio, la mejora de la calidad de vida y del bienestar de los vecinos".

" Las Fuerzas y Cuerpo de Seguridad ... tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades públicas y garantizar la seguridad ciudadana".

Art. 104 de la Constitución Española de 1978.

✓ VISIÓN:

"Trabajamos para ser una Policía eficaz, eficiente y cercana al ciudadano para lo que evaluaremos continuamente nuestro rendimiento, estando preparados y abiertos a los cambios sociales, adaptándonos de forma inmediata, dentro de los límites de nuestra misión, a los requerimientos, expectativas y necesidades que la Sociedad nos demande en cada momento".

✓ 2. Servicios prestados

La Policía Local, se ha convertido en una policía próxima, asistencial, preventiva y reactiva, que realiza múltiples tareas acercando el Ayuntamiento a los vecinos, sus servicios son entre otros:

- Atención personal y telefónica 24 horas, 365 días del año.
- Seguridad ciudadana: prevención y reacción ante faltas y delitos.
- Control y regulación del tráfico y confección de atestados por accidentes de tráfico en el caso urbano.
- Recogida de denuncias por faltas y delitos penales con tramitación a los juzgados.
- Campañas de Educación Vial.
- Protección de espacios públicos.
- Mediación en conflictos entre particulares.
- Protección a menores y atención a víctimas de violencia de género y doméstica
- Vigilancia del cumplimiento de ordenanzas y bandos municipales, actuaciones urbanísticas.
- Oficina de objetos perdidos.
- Coordinación de todas las fuerzas y cuerpos de seguridad que trabajan en el municipio a través de la Junta Local de Seguridad.
- Control y protección de los derechos sobre la propiedad intelectual.
- Recogida, retirada y tramitación de bajas de vehículos a petición del propietario.
- Expedición de tarjetas de armas de aire comprimido y gas.
- Colaboración con la unidad móvil de Policía Nacional para la tramitación del D.N.I desde nuestra central.
- Ejecución de acuerdos municipales, tramitados desde el servicio o a requerimiento de otras áreas.
- Investigación e indagación de ilícitos, a través de la unidad de Policía Judicial.
- Auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- Control de ruidos y molestias.
- Control de obras, ocupación y corte de vía pública.
- Protección a las autoridades, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones municipales.
- Cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

✓ 3. Derechos y responsabilidades de los ciudadanos/usuarios

Los ciudadanos como receptores de los servicios prestados por la Policía Local, adquieren una serie de **derechos**:

- A recibir auxilio permanente en caso de necesidad a través de las comisarías de Policía.
- A recibir un trato imparcial, directo, personalizado, correcto, diligente, con respeto a la intimidad personal, así como la confidencialidad en los asuntos que conozca la Policía.
- La Policía de Boadilla del Monte, en el ejercicio de sus funciones, evitará toda acción arbitraria que pueda afectar negativamente a los ciudadanos, así como cualquier trato preferente o privilegiado por cualquier motivo.
- A formular sugerencias y plantear reclamaciones y/o agradecimientos respecto de sus relaciones con la Policía.
- A identificar a los funcionarios y obtener información y orientación acerca de actuaciones y/o servicios (supeditado a la legislación vigente).
- A ser tratados con respeto y deferencia por los funcionarios policiales y personal adscrito al cuerpo, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades del Ayuntamiento y del personal a sus servicio, cuando así corresponda legalmente.

Los ciudadanos como usuarios adquieren una serie de **responsabilidades**:

Como ciudadano se adquiere la responsabilidad de tener un comportamiento cívico.

✓ DONDE ESTAMOS:

Direcciones.

- Jefatura de Policía Local: C/ José Antonio 42, con un horario ininterrumpido todos los días del año.



Medios de acceso y transporte.

En autobús desde Madrid destacamos las líneas:
571 Aluche-Boadilla del Monte. (Por Urb. Montepíncipe)
573 Moncloa-Boadilla del Monte
574 Aluche-Boadilla del Monte. (Por Urb. Montepíncipe)
N905 Moncloa- Boadilla del Monte

En metro desde Madrid:



Estación : "Boadilla Centro"

Otras oficinas:

- Oficina de urbanización Las Lomas: C/ Valle del Tormes, Ciudad Comercial Las Lomas. Tlf. 91 632 29 15.
- Oficina de la Urbanización Montepíncipe: Avda. de Montepíncipe esquina Paseo de los Tilos. Tlf. 91 352 92 30.
- Oficina de la Policía Judicial: C/ Isabel II, nº 26. Tlf. 91 632 38 29.