

CARTA DE SERVEIS

POLICIA LOCAL

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores	6
3. Servicios	6
4. Compromisos de calidad	9
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	11
6. Canales de participación.....	11
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos	12
8. Normativa	12
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía.....	13
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	13

1. Identificación

Nombre del servicio	Policía Local
Adscripción dentro del organigrama municipal	Gerencia Municipal
Equipo responsable	Número de identificación personal: PL807125 Intendente, subjefe de la Policía Local Número de identificación personal: PL807124 intendente mayor, jefe de la Policía Local La Policía Local dispone de dos dependencias:
Dirección	<p>a) <u>Comisaria-prefectura</u> La Comisaria-Prefectura es el edificio principal de la sede de la Policía Local donde se encuentra la mayoría de sus efectivos. C/ de Sant Jordi, 40 08923 Santa Coloma de Gramenet</p> <p>b) <u>OAC Fondo- Santa Rosa</u> Avenida dels Banús, 97-99 08923 Santa Coloma de Gramenet</p>
Horario (presencial / virtual)	24 horas al día
Teléfono	934 665 142/934 624 010 Urgencias 092
Web/dirección electrónica	https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/policia-local/ policia.local@gramenet.cat
Cómo llegar	<p>a) <u>Comisaria- prefectura</u> Metro L-9 (parada Can Peixauet) Bus: B-14, B-20, M-30 i N-6</p> <p>b) <u>OAC Fondo- Santa Rosa</u> Avenida dels Banús, 97-99 (esquina con c. de Irlanda). Metro L9, parada Santa Rosa.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Departamento Administrativo Policía Local (gestión de multas) Horario atención público: lunes a viernes de 9.00 a 13.30 horas Teléfono: 934 624 000 extensiones 3230, 3231, 3232, 3234 i 3235 Fax: 933 914 906

2. Misión y valores

La misión es mejorar la seguridad de la ciudad, tanto objetiva como subjetivamente, potenciando el trabajo conjunto de la Policía de Cataluña (Policía Local-Mossos d'Esquadra) y la interacción transversal con el resto de operadores de la seguridad pública.

Los valores propugnados son el compromiso público, la presencia en el territorio, la proximidad a la ciudadanía, la eficiencia y la participación.

3. Servicios

3.1 Seguridad ciudadana y policía de proximidad

El Servicio lleva a cabo tareas directamente relacionadas con la protección de los derechos y libertades ciudadanas, procurando que en los espacios de relación de la ciudadanía se pueda convivir harmónicamente.

El enfoque del servicio desde la perspectiva de proximidad permite un mejor conocimiento del territorio y de las características sociales del entorno con la finalidad de dar una respuesta más ágil a los problemas que se puedan plantear en la ciudad.

Las tareas que se desarrollan son las siguientes:

- Presencia continuada y efectiva en la vía pública con carácter preventivo, combinando la presencia a pie y con vehículo.
- Dimensionamiento adecuado de efectivos policiales para dar protección y seguridad en los diferentes acontecimientos deportivos, culturales y sociales que, por sus características, hacen aconsejable la presencia policial.
- Recogida de denuncias para hacer delictivos en la Oficina de Recepción de Denuncias (OAC).
- Instalación de Oficina Móvil de Atención Ciudadana (OMAC) en puntos específicos y para determinados acontecimientos.

- Disponemos una unidad policial especializada GIP (Grupo de Información y Prevención) para actuar en determinadas tareas policiales y cuando las características del hecho así lo aconsejen.

3.2 Policía administrativa

Actuaciones policiales en aplicación de las diferentes normativas administrativas municipales, autonómicas o estatales para evitar o corregir actividades que puedan comportar molestias, peligros o perjuicios a la ciudadanía o al medio urbano y natural.

Las actuaciones que se desarrollan son las siguientes:

- Desplazamiento a demanda del ciudadano o de la ciudadana al lugar donde seamos requeridos para comprobar y denunciar, si es necesario, las infracciones relacionadas con el incumplimiento de las normativas administrativas.
- Control del cumplimiento de horarios de los locales comerciales y de pública concurrencia, y de las condiciones específicas contenidas en su licencia de actividades.
- Vigilancia y control del cumplimiento de la normativa sobre animales domésticos, especialmente en lo que se refiere a las disposiciones aplicables a la tenencia de perros en la vía pública.
- Vigilancia de las zonas forestales para preservar el medio natural.

3.3 Policía de tránsito

- El control y la regulación del tráfico, y el control de vehículos y conductores/as es una de los instrumentos básicos para favorecer el orden y la seguridad en la vía pública, tanto para vehículos como para peatones, y para garantizar la movilidad segura de la ciudadanía y el transporte público. Las intervenciones en este ámbito son de carácter asistencial, sancionador y, sobretodo, preventivo.
- Coordinación de actuaciones y análisis de propuestas de mejora y de estrategias diversas junto con la Comisión Técnica de Movilidad municipal para mejorar la seguridad y la movilidad dentro de la ciudad.
- Intervención e investigación en accidentes de tráfico en zona urbana:
 - Intervención inmediata en caso de accidente de tráfico. Control y regulación en la zona y auxilio de los/as heridos/as y del resto de implicados/as hasta que se restablezca la normalidad viaria.
 - Mantenimiento actualizado de la base de datos de accidentes con víctimas, además de transmisión de la información de los accidentes al Servicio Catalán de Tráfico para ser tratada en el programa llamado Sistema Integral de recogida de Datos de Accidentes de Tráfico (SIDAT).

- Investigación de las causas de los accidentes de tráfico mediante personal especializado con la recogida de indicios y datos para ser analizados, con la finalidad de esclarecer los hechos y dirimir las responsabilidades.
 - Información a las partes afectadas sobre los datos básicos del accidente y orientación sobre los trámites a hacer.
- Servicio de retirada de vehículos las 24 horas del día los 365 días del año.
 - Controles de alcoholemia, ITV y vehículos abandonados y/o robados.

3.4 Policía asistencial

Actuaciones de la policía que tienen como finalidad el auxilio directo a la ciudadanía y su protección. El objetivo de estos tipos de intervenciones es la protección de los derechos, la resolución de los conflictos que se puedan dar entre particulares y el acceso a la información para ayudar y orientar a la ciudadanía en la canalización de su problema ante el organismo o institución correspondiente.

Las actuaciones que se desarrollan en este ámbito son las siguientes:

- Atención e información a la ciudadanía de cualquier asunto relacionado con las funciones de la Policía Local.
- Atención de cualquier queja o sugerencia en relación con el servicio.
- Recepción de las denuncias presentadas por la ciudadanía.
- Información a la persona denunciante sobre sus derechos como víctima de un delito.
- Atención a las víctimas de maltratos (violencia domestica, violencia de género...) y derivación para su seguimiento a la Oficina de Atención a la Víctima del cuerpo de Mossos d'Esquadra y al Centro de Información y Recursos para Mujeres (CIRD).
- Custodia y protección de los niños y niñas menores cuando sean localizados en situación de absentismo escolar o en situación de riesgo, hasta ser entregados/as a los padres y madres, tutores/as o centro escolar. También nos ponemos en contacto con los Servicios Sociales para facilitar el seguimiento individualizado del caso.
- Intervención, a petición de las partes implicadas, en actos de mediación para su derivación al Servicio de Mediación municipal.
- Educación viaria para la movilidad segura y responsable en todos los centros educativos que lo soliciten
- Auxilio y, si es necesario, activación de los servicios sanitarios de urgencia, en caso de caída en la vía pública, accidente domestico, enfermedad grave, etc.

Destinatarios/as: Los vecinos y las vecinas de Santa Coloma de Gramenet y todas las personas que visiten, estudien o trabajen en la ciudad.

Cómo solicitar el servicio:

- Por vía telefónica, fax o electrónica y por los diferentes canales de contacto de la Policía Local.
- Presencialmente en las dependencias de la Policía Local.
- Presentando un escrito en la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía (edificio central del Ayuntamiento, plaza de la Vila) o enviándolo por correo electrónico a la siguiente dirección: oiac@gramenet.cat
- A la web del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, Buzón de quejas y sugerencias 'QUI'.
- Para solicitar autorización puntual para acceder a la isla de peatones del centro fuera del horario permitido, web municipal, enlace <http://www.gramenet.cat/index.php?id=15612>.

Para hacer cualquier gestión, es necesario llevar siempre el DNI, NIE, permiso de conducir o pasaporte.

Si la gestión hace referencia a un vehículo, es necesario llevar el permiso o licencia de conducir, el permiso de circulación, el seguro obligatorio y la tarjeta de inspección técnica.

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
Tiempo de respuesta	
1	<p>Responder el 90% de los requerimientos de actuación urgente, dentro del término municipal, en un tiempo máximo de 9 minutos (excepto en condiciones extremas e imprevisibles).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	<p>Llegar a los lugares de los accidentes de tráfico con heridos/as dentro del casco urbano, como máximo en 9 minutos, en el 90% de los casos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	<p>Responder el 90% de las demandas ciudadanas telefónicamente, por escrito o por correo electrónico, en un tiempo máximo de 20 días.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
Atenciones y derivaciones	
4	<p>Atender el teléfono de urgencias 092, 24 h/365 días, con confidencialidad y posibilidad de acceso a otros servicios de urgencia (también se puede acceder a este servicio mediante el teléfono de cobertura europea 112). No recibir más de un 1% de quejas por atención deficiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.



5	Asistir el 100% de las víctimas de delitos, y especial atención a mujeres y menores víctimas de maltratos en el ámbito del hogar (violencia domestica y violencia de género). <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
6	Derivar los casos que lo requieran a otros servicios asistenciales municipales o de otras administraciones. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
7	Derivar al Servicio de Mediación las infracciones y/o conductas susceptibles de ser resueltas mediante una solución amistosa y que requieren de un seguimiento específico. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
8	Asistir y asesorar el 100% de los/as menores residentes en el municipio, detectados/as con tenencia o consumo de drogas en la vía pública. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
9	Derivar como mínimo el 15% de los casos de menores residentes en el municipio detectados/as con tenencia o consumo de drogas en la vía pública, al Programa de reparación y conciliación municipal. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016, sin un objetivo suficientemente definido.▪ Modificado en sesión de Pleno del 26 de noviembre de 2019 para determinar el objetivo del 15%.
Seguridad viaria	
10	Realizar estudios de los puntos de la ciudad donde se produzca concentración de accidentes de tráfico con víctimas, y proponer mejoras en caso de que sea necesario. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 3. Calidad de servicios.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
11	Retirar de la vía pública los vehículos abandonados que representen un riesgo en un tiempo máximo de 24 horas. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
12	Retirar de la vía pública el 80% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un tiempo máximo de 30 días. <ul style="list-style-type: none">▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
13	Retirar de la vía pública el 100% de los vehículos abandonados que no representen riesgo, en un tiempo máximo de 60 días.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
14	<p>Admitir todas las peticiones recibidas de los centros educativos para participar en el Programa de educación viaria y civismo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Todos estos compromisos se desarrollarán de acuerdo con las disponibilidades del Servicio en cada momento, y siempre que no se produzcan situaciones excepcionales que requieran que la mayor parte de los recursos de la Policía Local se dediquen a otras prioridades.

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a cabo para evitar la repetición del error.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales.

Al final de cada año, el servicio de Policía Local evaluará el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos con la ciudadanía y adoptará las medidas pertinentes para optimizarlos progresivamente, con el propósito de ofrecer cada vez mejores niveles de calidad y servicio.

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención a la Ciudadanía, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal.

Los usuarios y las usuarias también se pueden dirigir presencialmente al Servicio, llamar por teléfono en horario de atención al público y/o ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico.

8. Normativa

- Ley orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 16/1991, de 10 de julio, de las policías locales.
- Ley 4/2003, de ordenación del sistema de seguridad pública de Cataluña.

- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- A recibir un trato de corrección y amabilidad.
- A identificar los/as agentes con su identificación profesional.
- Obtener información sobre los procedimientos que quieran iniciar.
- Conocer, en todo momento, el estado de la tramitación de sus procedimientos.
- Presentar quejas, sugerencias o propuestas de mejora.

9.2 Responsabilidades

- Colaborar con los/as agentes durante las intervenciones policiales.
- Tratar con educación y consideración a los/as agentes y al personal del Servicio.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno Municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno Municipal con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo

de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la Intendente Mayor de la Policía Local será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican los datos más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Eliminación de nombres y correos personales -Actualización de cargos responsables -Revisión de compromisos	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”





Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

Información complementaria a **www.gramenet.cat**