

CARTA DE SERVICIOS de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas



UNIÓN EUROPEA
PROYECTO COFINANCIADO
POR EL FONDO EUROPEO DE
DESARROLLO REGIONAL
(FEDER)
Una manera de hacer Europa



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ENERGÍA, TURISMO
Y AGENDA DIGITAL

red.es



Ayuntamiento de
Valdepeñas



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 3 -
2. FINES Y OBJETIVOS	- 4 -
3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	- 6 -
3.1. Legislación aplicable	- 6 -
3.2. Derechos	- 6 -
3.3. Responsabilidades	- 7 -
4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	- 8 -
5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	- 8 -
6. SERVICIOS PRESTADOS	- 9 -
• CONTROL Y GESTIÓN DEL TRÁFICO.	- 9 -
• INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁFICO.	- 9 -
• CONTROL DE VEHÍCULOS A MOTOR.	- 9 -
• CONTROL Y VIGILANCIA DE ESPACIOS Y EVENTOS PÚBLICOS.	- 9 -
• OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA.	- 10 -
• INTERVENCIÓN EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS.	- 10 -
• PROTECCIÓN DE LOS BIENES Y LAS PERSONAS.	- 10 -
• ACTUACIONES EN ILÍCITOS PENALES.	- 10 -
• CONTROLES POLICIALES.	- 10 -
• AUXILIO Y TRATAMIENTO A LA CIUDADANÍA.	- 11 -
• PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.	- 11 -
• CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS.	- 11 -
• CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE ORDENANZAS MUNICIPALES.	- 11 -
7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	- 12 -
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	- 14 -
8.1. Medidas de subsanación o compensación	- 14 -
8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores	- 14 -
9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	- 15 -
9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio	- 15 -





1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los procesos de mejora y modernización de la gestión municipal el Ayuntamiento de Valdepeñas, pone a disposición de la ciudadanía la presente Carta de Servicios de Seguridad Ciudadana.

Las Cartas de Servicios son documentos a través de los cuales los diferentes departamentos municipales dan a conocer las actividades y prestaciones que ofrecen y en los que se expresan los compromisos de calidad que el Ayuntamiento adquiere con la ciudadanía.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar a la ciudadanía los principales servicios prestados y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los **derechos de la ciudadanía** en relación a estos servicios así como las **responsabilidades y obligaciones** que derivan de ellos.
- **Promover la participación ciudadana** e informar sobre los diferentes canales para la remisión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
- Establecer los **compromisos que el Ayuntamiento asume** en la prestación de estos servicios.
- Ofrecer un **conjunto de indicadores** que permitan la evaluación de la prestación de los servicios.
- Impulsar los procesos de modernización y mejora de la gestión municipal.
- Visibilizar el esfuerzo y compromiso del personal municipal en la perspectiva de la calidad de los servicios.

Las Cartas suponen por tanto **un primer canal de información municipal** a través del cual se formaliza qué puede esperar la ciudadanía en relación a los servicios públicos y en el que se ofrece un marco de garantía de sus derechos.

Se trata, así mismo, de instrumentos de modernización y mejora de la calidad a través del compromiso del personal municipal, la canalización de las demandas ciudadanas, la promoción de la participación ciudadana y el impulso a la transparencia en la gestión.

La presente Carta de Servicios **se ha desarrollado en el marco del proyecto SmartDpeñas**, del Ayuntamiento de Valdepeñas y RED.ES, entidad pública empresarial del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, cofinanciado por la Unión Europea a través del Fondo Europeo de Desarrollo Regional FEDER.

El documento se aprobó en Pleno del Ayuntamiento de Valdepeñas con fecha 02/07/2018.





2. FINES Y OBJETIVOS

La Constitución Española de 1978 asumió el concepto de seguridad ciudadana (artículo 104.1), así como el de seguridad pública (artículo 149.1.29.ª).

- Artículo 104.1: **Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad**, bajo la dependencia del Gobierno, **tendrán como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.**
- El artículo 149.1.29.ª de la Constitución señala que **el Estado tiene competencia exclusiva sobre la Seguridad pública**, sin perjuicio de la posibilidad de creación de policías por las Comunidades Autónomas en la forma que se establezca en los respectivos Estatutos en el marco de lo que disponga una ley orgánica.

El Ayuntamiento de Valdepeñas asume las competencias de Jefatura de la Policía Local, Tráfico y Seguridad Vial y colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en el mantenimiento de la seguridad ciudadana en general.

La concejalía de Seguridad Ciudadana tiene encomendadas las competencias relativas a la Policía Local, Seguridad Ciudadana, Tráfico y Protección Civil del municipio por Decreto de Alcaldía nº 2018D01807 de 17/05/2018.

Estas competencias están reguladas en la **Ordenanza Municipal de Seguridad y Convivencia Ciudadana**, aprobada definitivamente por el Pleno municipal en sesión ordinaria con fecha 28 de julio de 2014:

- a) La conservación y tutela de los bienes municipales.
- b) La seguridad en lugares públicos, que incluye la vigilancia de los espacios públicos y la protección de personas y bienes. En coordinación con los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado que participan en la seguridad pública.
- c) La disciplina urbanística, a fin de velar por la conservación del medio urbano y de las edificaciones para que se mantengan en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.
- d) La promoción, incentivo y organización de acciones dirigidas a la prevención de conductas que conculquen o quebranten las normas de la pacífica convivencia ciudadana tales como:
 - Campañas informativas de carácter general incluyendo la debida difusión del presente texto.
 - Acciones educativas en centros escolares.
 - Medidas y acciones formativas e informativas a los diversos colectivos del Municipio.
 - Acciones orientativas y educativas en proyectos de ocio alternativo ampliando la oferta en esta materia.
 - Implantación de buzones de sugerencias en los organismos dependientes de este Ayuntamiento y a través de su página web.

El Cuerpo de Policía Local de Valdepeñas C.P.L.227 es la unidad del Ayuntamiento encargada de ejercitar total o parcialmente en el casco urbano y en el término municipal de Valdepeñas, las competencias relativas a la seguridad ciudadana, seguridad en los locales públicos, ordenación del tráfico de vehículos y personas en las vías urbanas y protección civil. Es un cuerpo armado de naturaleza civil, con estructura y





organización jerarquizada bajo la superior autoridad y dependencia del Alcalde, que desarrolla sus funciones dentro del ámbito municipal, salvo situaciones de emergencia y previo requerimiento de las autoridades competentes. Depende administrativamente del Ayuntamiento de Valdepeñas y a efectos penales de jueces y tribunales.

Los objetivos principales de la Policía Local de Valdepeñas son:

- Proteger a las personas, sus libertades y bienes.
- Garantizar la convivencia ciudadana.
- Prevenir las situaciones de riesgo para las personas y los bienes.
- Intervenir en las situaciones de emergencia.
- Prestar asistencia en eventos especiales y en emergencias en la vía pública.

Ante determinadas emergencias la Policía Local de Valdepeñas – C.P.L. 227 podrá activar otros servicios municipales en caso que fuera necesario, así como coordinar la actuación de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Valdepeñas.





3. NORMATIVA, DERECHOS Y RESPONSABILIDADES

3.1. Legislación aplicable

Es de aplicación la **normativa general** relativa al régimen local, procedimiento administrativo, régimen jurídico de las administraciones públicas, atención a la ciudadanía, participación, transparencia, protección de datos, etc.

La normativa de carácter general de seguridad ciudadana:

- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana.
- Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Ley de Enjuiciamiento Criminal, aprobada por Real Decreto de 14 de septiembre de 1882.
- Carta Europea de Seguridad Vial 2000 y demás normativa aplicable en materia de Seguridad Vial.
- Declaración Universal de Derechos Humanos (1948).
- Declaración Universal de Derechos del Niño (1959). Reglas mínimas de las Naciones Unidas para la administración de la justicia de menores.
- Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas de 20 de noviembre de 1989.
- Carta Europea de los Derechos del Niño de 1992 y normativa aplicable en materia de menores.

La normativa de carácter específico en el ámbito del municipio de Valdepeñas es:

- Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de la Policía Local de la ciudad de Valdepeñas.
- Ordenanza Municipal de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- Ordenanza Municipal de Tráfico.

3.2. Derechos

Los principales derechos de la ciudadanía en relación a los servicios prestados en esta carta están recogidos en la Ordenanza Municipal de Seguridad y Convivencia Ciudadana y son:

1. A comportarse libremente en los espacios públicos de la ciudad y a ser respetados en su libertad. Este derecho es limitado por las normas de conducta establecidas en la ordenanza y el resto del ordenamiento jurídico, en particular por los deberes generales de convivencia y civismo y, muy en especial, por el deber de respetar la libertad, la dignidad y los derechos de las otras personas.



2. Al buen funcionamiento de los servicios públicos y, en concreto, a que el Ayuntamiento, a través de los servicios municipales competentes, vigile activamente el cumplimiento de las normas municipales y cualquier otra normativa vigente sobre convivencia ciudadana, y tramite las denuncias que correspondan contra las actuaciones que supongan infracción a las mismas.
3. A utilizar los servicios públicos municipales de acuerdo con su normativa, naturaleza, destino y finalidad.

3.3. Responsabilidades

Es responsabilidad de la ciudadanía, en relación a los servicios prestados por la unidad de policía local:

1. Respetar la convivencia y tranquilidad ciudadanas.
2. Usar los bienes y servicios públicos conforme a su uso y destino. Se entiende por uso de la vía pública a los efectos de la Ordenanza la utilización o aprovechamiento que toda persona física o jurídica puede hacer del suelo, vuelo o subsuelo de la misma.
3. Cumplir las normas de convivencia establecidas en la normativa vigente y en las Ordenanzas y Reglamentos Municipales.
4. Respetar la convivencia y tranquilidad ciudadanas. Nadie puede, con su comportamiento, menoscabar los derechos de las otras personas, ni atentar contra su libertad, ni ofender las convicciones y criterios generalmente admitidos sobre convivencia. Todos y todas deben abstenerse de cualquier conducta que comporte abuso, arbitrariedad, discriminación o violencia física o coacción de cualquier tipo.
5. Respetar y no degradar en forma alguna los bienes e instalaciones públicas y privadas, ni el entorno medioambiental.
6. Usar los bienes y servicios públicos y privados, siempre que pueda afectar a un tercero, conforme a su uso y destino.
7. Respetar, no ensuciar y no degradar en forma alguna los bienes e instalaciones públicos y privados, ni el entorno medioambiental.
8. Respetar las normas de uso y comportamiento establecidas en los vehículos de transporte y edificios públicos, atender las indicaciones de la Policía Local o del personal de otros servicios municipales competentes y, en todo caso, en las Ordenanzas y en los Reglamentos que existan.





FORMAS DE COLABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

4. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un **sistema de recogida de sugerencias** que permite a la ciudadanía ejercer su derecho para la presentación de iniciativas de creación, mejora, ampliación, etc. de las instalaciones y los servicios prestados.

Así mismo este sistema de recogida de reclamaciones y quejas permite conocer al personal del Ayuntamiento problemas e incidencias cuya corrección y tratamiento suponen también la mejora de los servicios prestados.

5. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Valdepeñas cuenta con un Sistema de recogida de quejas, reclamaciones y sugerencias a través del cual la ciudadanía puede ejercer su derecho a presentar incidencias en relación a los servicios prestados por el Ayuntamiento así como sugerencias dirigidas a la creación, ampliación o mejora de estos.

Para presentar quejas, reclamaciones y sugerencias del Área de Seguridad Ciudadana se pueden utilizar los siguientes medios:

1. De modo presencial en:

- La oficina de Registro y Atención ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas.
- Oficinas de la Policía Local de Valdepeñas, en horario ininterrumpido todos los días del año.

2. De modo telefónico:

- Centralita del Ayuntamiento:
 - 926 32 92 00
- Policía Local de Valdepeñas C.P.L.227
 - 926 34 81 11
 - 092
 - 112

3. Por correo postal:

- Ayuntamiento de Valdepeñas.
Plaza de España s/n. 13300 Valdepeñas (Ciudad Real).

4. Por correo electrónico:

- sugerencias@valdepenas.es
- policialocal@valdepenas.es

5. A través de la web:

- Buzón web de sugerencias
 - http://www.valdepenas.es/VLDSedeWeb/Modulos/VLDBuzonSugerencia.nsf/fSugerencia?Open&opcionActual=menuppall_3_1

La Unidad de Seguridad Ciudadana se compromete a contestar a las personas interesadas por los medios dispuestos a tal efecto y con la mayor celeridad posible.





6. SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios prestados por la Unidad de Seguridad Ciudadana del Ayuntamiento de Valdepeñas son los siguientes:

• CONTROL Y GESTIÓN DEL TRÁFICO.

La Policía Local de Valdepeñas - C.P.L. 227 realiza el control del tráfico en las vías urbanas del municipio en circunstancias normales o excepcionales (cortes por obras, eventos puntuales, accidentes, etc.), así como la puesta en marcha de las acciones dirigidas a prevenir y sancionar las conductas contrarias a la seguridad vial, siendo sus principales actividades las siguientes:

- **Controles para detectar infracciones a conductores de vehículos**
 - o Estado del vehículo
 - o Documentación del vehículo y del conductor
 - o Alcohol y drogas
- **Control urbano para garantizar la seguridad vial**
- **Apertura de diligencias por conductas contrarias a la seguridad vial**
- **Acciones para promover la educación vial**

• INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRÁFICO.

Desde la Unidad de Seguridad Ciudadana, a través del servicio de Investigación de accidentes de tráfico, se realiza el **análisis y las acciones necesarias para tratar de esclarecer las causas de los accidentes de tráfico en las vías urbanas de Valdepeñas**, señalar debidamente la zona para el resto de la población y la redacción de atestados por accidentes de circulación, centrando sus actividades principales en la personación en el lugar del siniestro, señalización y balizamiento, análisis de las causas y realización de controles si procede y redacción de atestados.

• CONTROL DE VEHÍCULOS A MOTOR.

La Unidad de Seguridad Ciudadana gestiona los residuos procedentes de los vehículos que se retiran al finalizar su vida útil, regula su recogida y las operaciones de tratamiento necesarias.

• CONTROL Y VIGILANCIA DE ESPACIOS Y EVENTOS PÚBLICOS.

Desde la Unidad de Seguridad Ciudadana se garantiza diariamente el desarrollo normal de las distintas actividades de la ciudadanía de Valdepeñas en los espacios y vías públicas.





• OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA.

La Unidad de Seguridad Ciudadana garantiza la existencia de un punto de atención personal permanente donde la ciudadanía y visitantes puedan acudir a realizar consultas, gestiones, etc. Incluye también la asistencia a través de números de teléfono y otras fuentes de información. Desde esta oficina se realizan también los trámites y gestiones administrativas correspondientes a otros procesos del ámbito.

• INTERVENCIÓN EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS.

La Policía Local de Valdepeñas garantiza la asistencia a la ciudadanía y visitantes de Valdepeñas en cualquier tipo de urgencia o emergencia.

• PROTECCIÓN DE LOS BIENES Y LAS PERSONAS.

Desde la Unidad de Seguridad Ciudadana se trata de **garantizar la seguridad pública en el ámbito municipal**, así como evitar la comisión de delitos e infracciones que pongan en riesgo la integridad de visitantes y de la ciudadanía.

• ACTUACIONES EN ILÍCITOS PENALES.

La Policía Local de Valdepeñas – C.P.L.227 proporciona a través de este servicio una respuesta rápida ante la comisión de delitos y faltas, realizando las diligencias necesarias en cada caso y con la protección y asesoramiento a las posibles víctimas. Cuenta con las siguientes actividades principales:

- **Recogida de denuncias.**
- **Detección de ilícitos penales.**
- **Intervenciones necesarias en los distintos casos.**
- **Apoyo y colaboración con otros cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado.**

• CONTROLES POLICIALES.

La Policía Local de Valdepeñas mantiene un **control sobre determinados aspectos y actividades que pueden ser constitutivos de delito o ir en contra de la seguridad ciudadana**, como la tenencia de armas, la conducción bajo la influencia del alcohol y drogas, etc. Para ello realiza como actividades principales controles de armas, de alcoholemia y de drogas.





• AUXILIO Y TRATAMIENTO A LA CIUDADANÍA.

La Policía Local de Valdepeñas proporciona la primera asistencia a las personas que lo necesiten, en colaboración con otras áreas como Servicios Sociales. Entre sus actividades principales se encuentran las siguientes:

- **Dar respuesta a conflictos de tipo comunitario o vecinal a través de la mediación y el asesoramiento.**
- **Proporcionar asistencia a las víctimas de delitos o accidentes.**
- **Auxiliar a personas ya sea en la vía pública o en sus domicilios que se encuentren en situaciones de riesgo.**
- **Protección y asesoramiento de colectivos en riesgo, menores, víctimas de violencia de género, personas mayores, emigrantes, etc.**

• PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.

La Unidad de Seguridad Ciudadana realiza tareas enfocadas a la protección del medio ambiente del municipio de Valdepeñas, y en concreto sobre la flora, la fauna, vertidos, humos, contaminación acústica, etc. Realiza como actividades principales controles sonoros de vehículos y controles de contaminación acústica.

• CONTROL DE ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS.

La Unidad de Seguridad Ciudadana vela por el cumplimiento de la normativa que regula y afecta a los establecimientos de pública concurrencia, realiza el control de horarios de apertura y cierre de establecimientos públicos, controles de condiciones higiénicas y sanitarias, controles acústicos y controles de licencias y actividades y de actividades peligrosas.

• CONTROL DEL CUMPLIMIENTO DE ORDENANZAS MUNICIPALES.

La Policía Local del Ayuntamiento de Valdepeñas vela por el cumplimiento de las ordenanzas municipales en todos los ámbitos.





7. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

El Ayuntamiento de Valdepeñas, se compromete a prestar los servicios de la Unidad de Seguridad Ciudadana con unos estándares de calidad y a vigilar su cumplimiento de forma permanente, a través de los siguientes **compromisos de calidad y sus indicadores asociados**:

- C
1. **Dar respuesta a los requerimientos urgentes de la ciudadanía en un tiempo medio de 6 minutos en un 85% de los casos.**

Indicadores:

- Tiempo medio (min) de respuesta desde el momento en que se recibe el aviso hasta la llegada del primer efectivo policial.
- Porcentaje (%) de requerimientos a los que se llega al lugar del incidente en 6 minutos o menos desde que se recibe el aviso hasta la llegada del primer efectivo policial.

- C
2. **Restituir la circulación cortada por un vehículo accidentado en menos de 10 minutos en el 85% de los casos, siempre que se trate únicamente de daños materiales.**

Indicadores:

- Porcentaje (%) de restituciones de tráfico en menos de 10 minutos.

- C
3. **Atender a la población con un índice de satisfacción del 75%. Para obtener este dato, desde la Policía Local de Valdepeñas se realizan encuestas de satisfacción a las personas que han recibido atención ante algún aviso.**

Indicadores:

- Índice de satisfacción de las personas atendidas Número de servicios realizados fuera del



- 4.** Seguir los programas y directrices de control que se marquen desde la Dirección General de Tráfico, así como a complementarlos con al menos 500 controles de seguridad ciudadana al año.

Indicadores:

- Número de programas y directrices de la DGT atendidos.
- Número de controles adicionales de seguridad ciudadana realizados.

- 5.** Realizar al menos 45 campañas de seguridad vial al año en la “Pista de Educación Vial”, a disposición de la ciudadanía de Valdepeñas y de los municipios del entorno.

Indicadores:

- Número de campañas de seguridad vial efectuadas.

- 6.** Responder a las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas ante el Servicio de Seguridad Ciudadana en un tiempo inferior a 3 días en al menos el 85% y, como máximo, 15 días.

Indicadores:

- Número de sugerencias recibidas.
- Número de quejas y reclamaciones recibidas.
- % de sugerencias, quejas y reclamaciones tramitadas en menos de 3 días.



8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

8.1. Medidas de subsanación o compensación

Aquellas personas que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos señalados en la presente Carta de Servicios podrán comunicarlo a través de algunos de los canales habilitados en el sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias del Ayuntamiento de Valdepeñas.

Para cada incumplimiento que se comunique **se abrirá un expediente informativo** con objeto de verificar las condiciones del incumplimiento del compromiso.

En el plazo máximo de **30 días naturales** se enviará un escrito a la persona que haya realizado la comunicación, informando sobre las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación en caso de ser posible.

En ningún caso estas medidas de subsanación podrán dar lugar a responsabilidad patrimonial o tratarse de medidas de contenido económico.

8.2. Seguimiento y evaluación de los indicadores

El seguimiento y evaluación de los diferentes compromisos e indicadores señalados anteriormente se realizará, de manera anual, en la **memoria anual de la Unidad de Seguridad Ciudadana**, donde se publicarán estos valores.

En dicha memoria se indicará, en caso de incumplimiento o evolución negativa de algún indicador, las medidas de subsanación adoptadas.





9. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

9.1. Datos de localización y acceso de la unidad prestadora del servicio

POLICÍA LOCAL DE VALDEPEÑAS – C.P.L. 277

Dirección	Policía Local de Valdepeñas Avenida Primero de Julio, nº 115 13300 Valdepeñas (Ciudad Real)
Teléfonos	926 34 81 11 - 092 - 112
Email	policialocal@valdepenas.es
Horario de atención al público	Unidad administrativa: de 8:00 h a 15:00 h Atención ciudadana: ininterrumpido 365 días al año

