

El Ayuntamiento de Alcobendas, como Administración Pública, asume un compromiso de excelencia en la gestión y prestación de servicios al ciudadano. Para ello cuenta con personal profesional y cualificado, además de unos departamentos y unidades administrativas de alto nivel técnico.

La Policía Local de Alcobendas tiene como labor fundamental garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos, su seguridad y el desarrollo ordinario de la convivencia.

Me es grato presentar esta Carta de Compromiso como un modo de expresar nuestros objetivos a los ciudadanos, empresas y asociaciones ubicadas en la ciudad de Alcobendas.

Ignacio García de Vinuesa
Alcalde de Alcobendas

MISIÓN

La Policía Local de Alcobendas es un cuerpo de seguridad dependiente del municipio que tiene como misión la protección del libre ejercicio de derechos y libertades, garantizar la seguridad y libertad ciudadana y evitar delitos e infracciones mediante la prevención, constituyéndose como un servicio público municipal cercano al ciudadano orientado a la resolución de problemas y conflictos.



092



ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad

www.alcobendas.org

Folleto impreso en papel medioambientalmente sostenible

Agilidad, profesionalidad,
servicio, calidad y
seguridad.

LA SEGURIDAD QUE QUIERES

 ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad

COMPROMISOS DE CALIDAD

1 Atención inmediata

- Puede contactar telefónicamente con la Policía Local a través de los teléfonos de urgencias 092 y 112, o personalmente en nuestras dependencias las 24 horas del día, con garantía de confidencialidad.
- La Policía Local también atenderá las demandas ciudadanas en la vía pública, con presencia especial en los espacios públicos de mayor afluencia.

2 Actuación rápida

- La intervención será inmediata en casos de emergencia, con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 5 minutos.

3 Atención a la víctima

- El tratamiento será personalizado y confidencial con apoyo psicológico, social y jurídico para las víctimas de infracciones penales o hechos que perturben la convivencia ciudadana.
- La atención a la víctima de violencia de género será inmediata y prioritaria, confeccionándose el atestado y la solicitud de la orden de protección y remitiéndolos a la autoridad judicial en un plazo máximo de 12 horas, de acuerdo con los criterios establecidos por el Consejo General del Poder Judicial para el tratamiento adecuado a la víctima.
- Se valorará el riesgo específico para las víctimas de violencia de género, diseñando un plan de protección y seguimiento particularizado para cada mujer en riesgo.

4 Seguridad para la comunidad

- La relación de la Policía Local con la sociedad de Alcobendas es permanente, manteniendo contacto con las asociaciones, agrupaciones vecinales y demás colectivos que lo deseen, invitándoles a participar en las cuestiones de seguridad de su interés.
- Las unidades policiales se distribuyen en cada uno de los distritos de la ciudad, con especial presencia en zonas donde la seguridad de los ciudadanos pueda ser más vulnerable.

5 Atención especial a los menores

- La Policía Local interviene ante situaciones de menores en riesgo, derivando todos aquellos casos que se hayan detectado en el entorno escolar por medio de los agentes tutores, garantizando los derechos del niño.
- También realiza acciones formativas dirigidas a los menores en edad escolar, con el objetivo de prevenir situaciones de acoso escolar, el uso inadecuado de internet y el acceso responsable a las redes sociales.

6 Protección del medio ambiente

- La Patrulla Ecológica tiene como objetivo evitar la degradación de los espacios naturales y denunciar los delitos contra los recursos naturales y el medio ambiente. Para ello controlará los vertidos en zonas prohibidas y velará por el cumplimiento de las ordenanzas municipales en cuanto a la conservación de los espacios públicos urbanos, especialmente en los parques, jardines y las distintas zonas de ocio de la ciudad.

7 Mejorar la seguridad vial de manera participativa y consensuada: un derecho de todos los ciudadanos

- Todas las incidencias de tráfico y movilidad que afecten a la seguridad vial y sean expuestas por los ciudadanos serán estudiadas por el servicio especializado correspondiente.
- En un plazo máximo de 5 días, la Policía Local visitará el lugar de la incidencia y tomará la medida más adecuada, informando al interesado en un plazo máximo de 15 días de las actuaciones realizadas.

8 Retirada de vehículos abandonados

- A partir de la detección de un vehículo en situación de abandono, se iniciará el procedimiento administrativo en un plazo máximo de 72 horas, finalizando con la retirada del vehículo en dos meses como máximo.
- La Policía Local realizará dos campañas anuales en las que se intensifique la detección de vehículos abandonados en la vía pública.
- Los ciudadanos podrán requerir telefónicamente puntual información sobre el estado de tramitación de cualquier vehículo en situación de abandono.

9 Recogida de reclamaciones y sugerencias

- La Policía Local recogerá cualquier reclamación o sugerencia sobre la ciudad en todas las dependencias policiales y en los vehículos patrulla, y las remitirá al departamento responsable de su trámite y contestación.

10 Información sobre la gestión policial

- Anualmente se publicarán los resultados del trabajo policial.
- A través de la web municipal, Observatorio de la Ciudad, podrá seguirse la situación de los indicadores urbanos en materia de seguridad.
- La Policía Local difundirá recomendaciones y consejos relativos a la seguridad ciudadana a través de la web municipal.
- También se informará por la misma vía de los actos que se celebren en la vía pública y puedan afectar al normal desarrollo de la actividad ciudadana, especialmente el tráfico rodado.

PLANES Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS

Tráfico y movilidad

- Plan de Disciplina Vial, encaminado a mejorar la movilidad en la ciudad tanto para el transporte público como el privado.
- Plan de vigilancia de estacionamientos reservados a personas con movilidad reducida.

Seguridad vial

- Controles preventivos de alcoholemia y sustancias estupefacientes.
- Controles del uso del cinturón de seguridad y sistemas de retención infantil.
- Control del transporte escolar (cumplimiento de las normas de seguridad y autorizaciones administrativas).
- Controles de motocicletas (uso del casco, seguro obligatorio de vehículos, emisión de ruidos).
- Controles del uso del teléfono móvil y otras distracciones en la conducción.

Convivencia y seguridad

- Programa Vacaciones Seguras: vigilancia y controles de seguridad más intensos durante los periodos vacacionales en previsión de delitos contra el patrimonio en viviendas y locales.
- Plan de Ocio Seguro, con vigilancia y controles en los locales y zonas de ocio para garantizar la seguridad y el derecho al descanso de los vecinos.
- Plan de Parques y Espacios Públicos, especialmente durante el periodo estival, para garantizar el uso normalizado por parte de los vecinos de estos lugares.
- Plan de Interculturalidad, con talleres y jornadas informativas dirigidas a la población inmigrante de la ciudad para una mejor convivencia.
- Plan de Seguridad para Mayores, con jornadas informativas en materia de seguridad vial y seguridad ciudadana dirigidas específicamente a los mayores.

Medio ambiente

- Control de Tiendas de animales domésticos, para garantizar el cumplimiento de su normativa específica.
- Controles de la gestión de residuos de talleres mecánicos, vigilando el cumplimiento de la normativa para el reciclaje de los residuos altamente contaminantes que generan.
- Control por zonas de excrementos caninos, vigilando el cumplimiento de la Ordenanza Municipal de Animales Domésticos.

Menores

- Agente Tutor, presente en todos los centros públicos de la localidad con las funciones, entre otras, de controlar el absentismo escolar, controlar e intervenir en casos de acoso, prevenir el consumo de sustancias que perturben las condiciones psicofísicas de los alumnos.
- Detección y tratamiento de situaciones de desprotección o riesgo.
- Control de la venta de alcohol a menores.

Violencia de género:

- Unidad Contra la Violencia de Género con Agentes especialistas en la materia, prestando servicio 24 horas, 365 días al año. Esta Unidad se ocupa de recogida, tratamiento e investigación de las denuncias, adoptando las primeras medidas de protección para la mujer, diseñando planes personalizados para aquellas mujeres que tengan Orden de Protección, y acompañando a la víctima siempre que resulte necesario para garantizar su seguridad.

PLANES Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS

- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley 4/1992, de 8 de julio, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Ley 30/1992 de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Reglamento Marco de Organización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid (Decreto 112/1993 de 28 de Octubre).
- Reglamento del Cuerpo de Policía Local de Alcobendas (publicado B.O.C.M. 27 de agosto de 1996).
- Otras leyes administrativas que sean de aplicación.

CALIDAD DEL SERVICIO

La Policía Local realizará un seguimiento de los compromisos de calidad que se recogen en esta Carta con los objetivos de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de mejorar continuamente.

Usted tiene derecho a reclamar a través del sistema de sugerencias y reclamaciones y a manifestar cualquier insatisfacción o disconformidad con la actuación de dicho Servicio, así como a realizar cualquier sugerencia de funcionamiento.

Podrá utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones a través de los siguientes medios:

- Vía telemática desde la Web municipal www.alcobendas.org
- Vía telefónica a través del Servicio de Atención Telefónica 010.
- De forma presencial en cualquiera de las oficinas del Servicio de Atención Ciudadana (SAC) y en todos los equipamientos municipales, o ante cualquier patrulla de Policía Local.

UBICACIÓN Y HORARIOS (Tanto la atención telefónica como la personalizada abarca las 24 horas del día, todos los días del año)

Atención telefónica:

092, si llama desde un móvil o teléfono fijo desde Alcobendas.
112, si llama desde cualquier punto de la comunidad
91 490 40 70, si llama desde fuera del municipio.

Atención telemática:

segciudadana@aytoalcobendas.org

Atención presencial:

Base distrito Centro:

C/ Libertad 8. C.P. 28100

Accesos:

Autobús: L2 / L5 / L6 / L10 / 151 / 152A / 152B / 152C / 153 / 153B / 154A / 154C / 156 / 161 / 166 / 827 / 828 / N101
Metro: Estación Marqués de la Valdavia (a 10 minutos andando)

Base distrito Norte:

Avda. Valdelaparra 124. C.P. 28100

Accesos:

Autobús: L2 / L6 / L11 / 157 / 827 / 827A / 828 / N101
Metro: Estación Manuel de Falla (a 15 minutos andando)
Renfe: Cercanías C1, estación Valde las Fuentes (a 10 minutos andando)

Base distrito Urbanizaciones:

C/ Caléndula s/n

Accesos:

Autobús: L2 / L5 / L6 / L10 / 151 / 152A / 152B / 152C / 153 / 153B / 154A / 154C / 156 / 161 / 166 / 827 / 828 / N101
Metro: Estación La Moraleja (a 10 minutos andando)

Unidad de Atención al Ciudadano:

Plaza del Pueblo, 1. C.P. 28100

Accesos:

Autobús: L1 / L2 / L5 / L6 / 151 / 152A / 153 / 153B / 161 / 827 / 827A / 828
Metro: Estación Marqués de la Valdavia (a 10 minutos andando)



092

LA SEGURIDAD QUE QUIERES

www.alcobendas.org



ALCOBENDAS
Un modelo de ciudad