



# CARTA DE SERVICIOS

Ayuntamiento de Galapagar

# CARTA DE SERVICIOS

---

## CONCEJALÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA

### ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA

### POLICÍA LOCAL

#### PRESENTACIÓN

La carta de servicios de la Policía Local pretende informar a los ciudadanos de Galapagar de los servicios que presta y de sus derechos y obligaciones ante los mismos, con el fin último de lograr seguridad ciudadana y convivencia.

#### OBJETIVOS

##### MISIÓN

- Garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los vecinos de Galapagar y velar por el cumplimiento de las leyes y del ordenamiento jurídico, siendo garantes de la Seguridad Ciudadana.

##### VISIÓN

- Convertirnos en una referencia administrativa en cuanto al servicio al ciudadano se refiere, a través de una policía con vocación de servicio, más resolutiva y especializada; más visible, próxima y accesible al ciudadano; que sea capaz de transmitir mayores niveles de confianza y tranquilidad; moderna e innovadora; eficaz y eficiente; y que sea capaz de ir más allá de la labor meramente reactiva, haciendo gala de una actitud proactiva.

##### VALORES

- Trabajo para la sociedad, eficacia, eficiencia, colaboración y cooperación, innovación, profesionalidad, legalidad, ética y responsabilidad con el Ayuntamiento de Galapagar y la ciudadanía.
- Disponibilidad, proximidad, mediación, prevención y capacidad de reacción permanente.
- Cumplir con las expectativas de los vecinos.

# CARTA DE SERVICIOS

---

- Coordinación con el resto de los servicios públicos.
- Adecuación al ordenamiento legal.

## **SERVICIOS PRESTADOS**

- Atención personal y telefónica 24 horas, 365 días del año.
- Atención a las demandas y requerimientos de los ciudadanos, con la mayor inmediatez posible.
- Seguridad ciudadana: labor preventiva y reactiva ante la comisión de ilícitos penales o infracciones administrativas que alteren el orden y la pacífica convivencia.
- Protección de espacios y lugares públicos.
- Inspección de desperfectos y anomalías en la vía pública y en el mobiliario urbano.
- Ordenación y regulación del tráfico.
- Confección de atestados por accidentes viales y confección de informes de movilidad orientados a la mejora de la seguridad vial.
- Tramitación de denuncias por ilícitos penales de acuerdo con la legislación vigente y dentro de las Instrucciones recibidas por la Fiscalía de Medio Ambiente.
- Oficina de atestados y policía judicial de tráfico.
- Implantación de la figura de Agente Tutor (ATEM). Formación en materia de tráfico, uso responsable de redes sociales, prevención del acoso en el ámbito escolar y presencia en la comunidad educativa y universitaria mediante la firma de convenios de formación y prácticas en sede policial.
- Protección a menores y atención a víctimas de violencia de género y/o doméstica.
- Participación en las campañas de tráfico de la Dirección General de Tráfico a nivel nacional.
- Vigilancia del cumplimiento de las ordenanzas municipales, bandos y actuaciones urbanísticas.
- Gestión de la seguridad en los eventos festivos, deportivos y sociales municipales.

# CARTA DE SERVICIOS

---

- Servicio de retirada de vehículos estacionados indebidamente en la vía pública o en estado de abandono.
- Patrulla ecológica y de protección del patrimonio medioambiental.
- Control de ruidos y molestias.
- Tramitación de cuantas sugerencias, quejas y peticiones se formulen sobre la actividad municipal, transmitiéndolas al departamento correspondiente.
- Control de obras, ocupación y corte de vías públicas.
- Protección de autoridades municipales.
- Vigilancia y custodia de instalaciones, bienes, servicios municipales.
- Gestión del sistema de Video vigilancia de Seguridad Ciudadana y de Tráfico.
- Mediación policial en la resolución de conflictos entre particulares.
- Auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- Primeros auxilios sanitarios con disponibilidad de desfibrilador.
- Colaboración en los planes de Protección Civil.
- Colaboración con los departamentos municipales en la ejecución de las competencias atribuidas a los mismos.
- Atención de servicios demandados a través de redes sociales que no revistan carácter de urgencia, así como transmisión de información de interés a la población a través de estas.
- Custodia y entrega de objetos perdidos recibidos en esta Policía.
- Tramitación de tarjetas de armas.
- Control de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (P.M.R).
- Coordinación y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a través de la Junta Local de Seguridad, así como a requerimiento en distintos tipos de actuaciones.

## CARTA DE SERVICIOS

---

- Colaboración con los juzgados y fiscalías realizando a requerimiento diligencias de averiguación, citaciones y auxilio judicial en lanzamientos y embargos.
- Custodia de llaves de viviendas y establecimientos de las personas necesitadas.

### **NORMATIVA REGULADORA**

- Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto Legislativo 781/86, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Convenio Europeo para la Salvaguardia de los derechos humanos y las libertades fundamentales, Roma, 4 de noviembre de 1950.
- Resolución 690/1979, relativa a la declaración sobre la Policía, aprobada por la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa el 8 de mayo de 1979.
- Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, adoptado por la Asamblea General de la ONU en su Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979.
- Convenio sobre la ciberdelincuencia del Consejo de Europa (Budapest, 23 de noviembre de 2001).
- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 210/2021, de 15 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento Marco de Organización de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid

# CARTA DE SERVICIOS

---

- Decreto 49/2023, de 3 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de uniformidad, equipo y medios móviles de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid
- Reglamento del Cuerpo de Policía Local de Galapagar.

## **DECALOGO DE COMPROMISOS.**

- 1.- **Atención permanente** a través de cualquier agente que se encuentre de servicio en la calle o en nuestras dependencias y a través de los teléfonos 112 y 91 858 00 06, durante las 24 horas del día, actuando preferentemente ante requerimientos urgentes.
- 2.- **Presencia y actuación en la vía pública** manteniendo una actitud proactiva y atendiendo los requerimientos de los ciudadanos.
- 3.- **Priorizar el mantenimiento de la seguridad ciudadana.**
- 4.- **Atención prioritaria a las víctimas de delitos y a colectivos más vulnerables.**
- 5.- **Gestión de infracciones de tráfico, siniestros viales y delitos contra la seguridad vial** con capacidad de realizar las primeras diligencias de investigación y retirada de vehículos con la grúa al depósito municipal las 24 horas del día.
- 6.- **Realización de acciones preventivas en Seguridad Vial** mediante la participación en las campañas de control propias y de la DGT, la vigilancia del tráfico y el transporte, la instalación del radar móvil, la participación con la mesa de movilidad a la hora de la ordenación del tráfico.
- 7.- **Colaboración con la comunidad escolar** a través de la unidad de Agente Tutor y Entorno Escolar (ATEM) y los monitores de educación vial.
- 8.- **Control de espectáculos públicos y actividades recreativas**, así como de las actividades molestas e insalubres.
- 9.- **Prevención del consumo y tenencia de drogas**, denunciando a los infractores y persiguiendo el menudeo.
- 10.- **Velar por el cumplimiento de las Ordenanzas de Convivencia Ciudadana, de Circulación y demás disposiciones administrativas.**

# CARTA DE SERVICIOS

---

## **GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS**

La elaboración, control y revisión de esta Carta de Servicios es responsabilidad de la persona titular de la Jefatura del Cuerpo, quien ha de coordinar el cumplimiento de los objetivos marcados junto con la labor del equipo de trabajo para cumplir los compromisos de calidad, transparencia, legalidad y servicio del Ayuntamiento de Galapagar.

## **DATOS DE LA UNIDAD ORGANIZATIVA DEL SERVICIO**

- Nombre del puesto responsable: Inspector Jefe D. Rafael Hernández Párraga.

## **DIRECCIÓN, CONTACTO Y HORARIO**

- Dirección: Edificio de Seguridad Ciudadana. Ctra. Colmenarejo 12.
  - Horario de atención al público: 7:30 a 15:00 horas.
  - Teléfono: 91 858 00 06.
-