



## Presentación

EL Ayuntamiento de Alicante prosigue con su compromiso de imprimir Calidad a sus actuaciones, avanzando en su objetivo de facilitar a los ciudadanos una información permanente y actualizada de cada una de las actividades que lleva a cabo sus servicios.

La Policía Local amplía y define sus objetivos con mayor nivel de autoexigencia para ofrecer a los ciudadanos de Alicante una mayor calidad de vida, asumiendo el reto de nuevas respuestas a la seguridad ciudadana y el tráfico en la ciudad.

Luis Díaz Alperi  
Alcalde del Ayuntamiento de Alicante

## Plano de situación



### Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

**Jefatura de Policía Local:**  
Calle Julián Besteiro nº 15 (03008 ALICANTE).

**Horario de atención de oficina:**  
De lunes a viernes, de 9 a 14 horas.

**Teléfono:** 965-10-72-00 (5 líneas)  
**Fax:** 965.14.95.13

Internet: <http://www.alicante-ayto.es>

**Servicio  
24  
horas**

Esta carta es fruto del trabajo de un equipo de profesionales del Ayuntamiento; se ha confeccionado en el marco del "Proyecto de elaboración de cartas de compromisos a través de los círculos de comparación", impulsado y patrocinado por la Diputación Provincial de Alicante.



© ORGC  
www.ifqa.org  
07/2024



DIPUTACIÓN  
DE ALICANTE



EXCELENTÍSIMO AYUNTAMIENTO  
DE ALICANTE

Concejalía de Seguridad, Tráfico y Transportes



**POLICÍA LOCAL  
de Alicante**

**Carta de  
Compromisos**

[www.alicante-ayto.es](http://www.alicante-ayto.es)

La Policía Local de Alicante es un servicio público dirigido a la protección de la seguridad ciudadana y al cumplimiento de las ordenanzas municipales, que pretende, mediante la prevención y el auxilio, la mejora de la calidad de vida y de bienestar de los vecinos.

Trabajamos para ser una Policía Local eficaz y eficiente, abierta al cambio y al aprendizaje, adaptándose de forma inmediata a los requerimientos y a las necesidades que la Ciudad de Alicante demanda de ella.

#### Relación de servicios que se prestan

- Atención telefónica las 24 horas.
- Asistencia y auxilio a los ciudadanos en casos de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- Seguridad Ciudadana en la prevención de delitos y faltas.
- Control y regulación del tráfico.
- Confección de Atestados por accidentes de tráfico en el casco urbano.
- Realización de campañas de Educación Vial.
- Vigilancia y custodia de edificios e instalaciones municipales.
- Vigilancia de los espacios públicos.
- Mediación en conflictos particulares.
- Protección a menores y atención a las víctimas de violencia doméstica y de género.
- Vigilancia en el cumplimiento de ordenanzas municipales e infracciones urbanísticas y del medio ambiente.
- Oficina de objetos perdidos.

#### Derechos de los usuarios en relación con los servicios

- A identificar a los funcionarios y obtener información y orientación acerca de actuaciones o servicios.
- A ser tratados con respeto y deferencia por funcionarios 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 su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes.

#### Compromisos de calidad ofrecidos

La Policía Local prestará sus servicios de acuerdo con los siguientes compromisos de calidad con el ciudadano:

1. Respondemos inmediatamente a cualquier requerimiento de actuación urgente con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 9 minutos.
2. Atendemos y tratamos a los ciudadanos de forma esmerada.
3. Respondemos a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 30 días.
4. Intervenimos en la resolución de conflictos privados.
5. Prevenimos y mejoramos la seguridad mediante un compromiso de 100.000 horas de patrulla al trimestre.

#### Formas de colaboración y participación de los ciudadanos

La participación institucional de los ciudadanos se realiza a través de las Asociaciones de Vecinos y otros colectivos.

#### Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios

- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley de Coordinación de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.
- Norma Marco de Policías Locales de la Comunidad Valenciana.
- Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico del Cuerpo de la Policía Local de Alicante.
- Resto de normativa estatal, autonómica y local aplicable.

#### Publicación de resultados y medidas de subsanación

Publicación de resultados del seguimiento del cumplimiento de los compromisos:

Los resultados en cuestión serán publicados trimestralmente en la página web.

Igualmente se publicará un análisis anual al final del período correspondiente.

Medidas de subsanación en caso de incumplimiento:

Se comunicará inmediatamente dando excusas y explicaciones de las causas que motivaron el incumplimiento y medidas correctoras adoptadas.

#### Indicadores de seguimiento

1. Porcentaje de respuestas en tiempo inferior a 9 minutos.
2. Grado de satisfacción de los usuarios con el trato recibido.
3. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 30 días.
4. Porcentajes de intervenciones en la resolución de conflictos privados.
5. Número de patrullas al trimestre X número de horas de patrullaje.

#### Sistema de quejas y sugerencias

Los ciudadanos podrán hacer llegar a la Policía Local sus quejas y sugerencias sobre la prestación de los servicios que tiene encomendados, de cualquiera de las siguientes formas:

- Personalmente a través de los Agentes de servicio.
- De manera presencial en las dependencias del Cuerpo.
- A través de llamada telefónica al responsable de la Carta de Compromisos.
- Por fax, correo postal o correo electrónico.
- En los libros de Quejas y Sugerencias habilitado en el Registro General del Ayuntamiento y en la Jefatura de la Policía Local.  
Se contestarán las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 30 días.

#### Información de carácter complementario

**Responsable del Cuerpo:** Intendente General-Jefe.

**Identificación de la Unidad responsable de la Carta.**

El Oficial - Adjunto al Jefe del Cuerpo será el responsable de la Carta de Servicios y el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.