



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: 965.14.95.01-06 (5 líneas)

Fax: 965.14.95.07

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.



EXCELENTÍSIMO AYUNTAMIENTO DE ALICANTE

Concejalía de Seguridad, Tráfico y Transportes



Unidad de Investigación de Accidentes

Carta de Compromisos

www.alicante-ayto.es

Entre las misiones de Policía Local se encuentra la investigación de accidentes de tráfico en el casco urbano y la instrucción de atestados por la comisión de delitos contra la seguridad del tráfico.

Trabajamos para ser una Unidad de Investigación de Accidentes eficaz y eficiente, abierta al cambio y al aprendizaje, para ser una unidad pionera en la utilización de las últimas tecnologías en la investigación de accidentes, todo ello con un último objetivo, conocer las causas de los accidentes y establecer estrategias tendentes a la mejora de la seguridad vial.

Relación de servicios que se prestan

- Atención, auxilio e información a los implicados en los accidentes de tráfico con lesionados.
- Reconstrucción de Accidentes:
 - Instrucción de atestados por accidentes de tráfico, que pueden dar lugar a la existencia de un posible delito o falta penal.
- Confección de atestados por delitos contra la seguridad del tráfico:
 - Conducción bajo la influencia de bebidas alcohólicas o drogas tóxicas.
 - Conducción temeraria y homicida.
- Realización de controles de alcoholemia, drogas tóxicas y sustancias estupefacientes.
- Gestión y tramitación de los accidentes con daños materiales.

Derechos de los usuarios en relación con los servicios

- A identificar a los funcionarios y a obtener información y orientación acerca de actuaciones o servicios.
- A ser tratados con respeto y deferencia por los 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

1. Atendemos y tratamos a los ciudadanos de forma esmerada.
2. Efectuamos las diligencias de investigación necesarias para la confección del atestado, con la mayor calidad y utilidad.
3. Realizamos las investigaciones y finalizamos la confección del atestado en un plazo máximo de 40 días.
4. Informamos a los implicados en el accidente del estado de los expedientes, así como de sus derechos como perjudicados. (365 días al año, 24 horas al día.)
5. Respondemos a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 30 días.

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.

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.

Indicadores de seguimiento

1. Grado de satisfacción de los ciudadanos con el trato recibido.
2. Grado de satisfacción de los ciudadanos con la utilidad y calidad de los atestados.
3. Porcentaje de atestados confeccionados y finalizados en un plazo de 40 días desde el suceso.
4. Grado de satisfacción de los ciudadanos con la información recibida sobre el estado del expediente, así como de sus derechos como perjudicados.
5. Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 30 días.

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 periodo 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.

Información de carácter complementario

Responsable del Cuerpo: Intendente General-Jefe.

Identificación de la Unidad responsable de la Carta.

El Inspector, Jefe de la Unidad de Investigación de Accidentes, será el responsable de la Carta de Compromisos y el encargado de velar por el cumplimiento de los compromisos proclamados en la misma y de impulsar las pertinentes acciones de mejora.

Plan de comunicación

Tirada de la publicación: 5.000
Otros formatos: Página web
Fecha de vigencia de la Carta: 2007-2008

