

La concejalía de Seguridad Ciudadana mediante el empleo de patrullas especializadas y empleando una metodología de prevención policial y teniendo una visión del área de seguridad que permita responder a las demandas de seguridad de los vecinos y visitantes, ha establecido la Carta de Compromisos del Área de Seguridad Ciudadana de la Policía Local de Teulada, con los compromisos concretos que asume frente a los ciudadanos, a través de patrullas especializadas mediante una metodología preventiva.

Se realizará comunicación escrita inmediata con el ciudadano excusándose y explicándole los motivos, e indicándole las medidas oportunas para subsanar las deficiencias del servicio. Se realizará informe para adjuntar al expediente de la queja.

Normativa Legal

- Ley Orgánica 2/86 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Ley 6/99 de 19 de abril de Policías Locales y de coordinación de las Policías Locales de la Comunidad Valenciana
- Ley 30/92 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común
- Ley Orgánica 1/92 de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley de 7/2003 de la Protección de la Contaminación Acústica
- Ordenanzas Municipales de Policía y buen Gobierno.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- **Información Participación Tranquilidad**
- **Formas de participación del ciudadano:** A través de reuniones vecinales de zona y asociaciones sobre temas de seguridad
- **Sistema de quejas y sugerencias:** A través de empleo de hojas de reclamaciones que pueden obtener en las dependencias de Policía Local o de escrito que podrán ser presentadas en las mismas dependencias de la Policía Local o en el SIT.

Dirección y plano de situación

POLICIA LOCAL DE TEULADA

Avda Sta Catalina nº2
03725 Teulada (Alicante)

Teléfono: 965740946
Fax: 965740975
Urgencias 24h: 092
Emergencias a través del 112
Correo: policia@aytoteulada.com
Web: www.teulada-moraira.org



Vigencia de la carta: hasta el 31 de enero de 2009

Persona responsable del mantenimiento de la carta:
Inspector Jefe Manuel Navarro Ribelles

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 TEULADA

Concejalía de Seguridad, Tráfico y Transporte



Área de Seguridad Ciudadana de la Policía Local de Teulada



NUESTROS SERVICIOS

- **CONTROLES PREVENTIVOS**

- **CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN ACÚSTICA**



- **PROTECCIÓN AL TURISMO**

- **EVITAR LAS CONDUCTAS ANTISOCIALES QUE ALTEREN EL ORDEN PÚBLICO**

- **INCAUTACIÓN DE SUSTANCIAS Y ARMAS PROHIBIDAS**



NUESTROS COMPROMISOS

RAPIDEZ

Tiempo de respuesta en servicios declarados de urgencias: delitos in fraganti, alarmas de robo, de atraco y de pánico o coacción o de atraco en entidades bancarias y joyerías inferior a 7 minutos.

PROXIMIDAD.

Presencia de agentes a pie en zonas densas de población y zonas de playas, en los meses de julio y agosto.

EFFECTIVIDAD:

Mantener el índice de delitos conocidos por la Policía Local, dentro de los valores establecidos (3 delitos/semana/zona).

FOMENTO DE LA CULTURA DE LA SEGURIDAD

Fomentar campañas de información y participación en temas de seguridad mediante la relación por parte de la Policía Local, de 1 reunión mensual con los vecinos y asociaciones.

QUEJAS Y SUGERENCIAS:

Responder a las quejas y/o sugerencias del área de seguridad ciudadana, en el plazo de 10 días desde su presentación

TABLA DE INDICADORES. MEDIMOS LA CALIDAD

AREA DE COMPROMISO	INDICADOR ASOCIADO	VALORES OBJETIVO
Rapidez	Tiempo de respuesta a la demanda en el tiempo indicado, en los servicios declarados de urgencia	- 7 minutos
Proximidad	Numero de horas trabajadas de servicio ordinario, numero de horas de servicio a pie	≥ 120 horas en cada mes
Efectividad	Numero de hechos delictivos por semana y zona.	<=3 delits/semana/zona
Fomento de la cultura de la seguridad	Nº de reuniones al mes	1 reunión
Quejas y sugerencias	% Quejas y/o sugerencias contestadas a las presentadas en la Policía Local y en el SIT	Antes de 10 días de la queja o reclamación

Publicación de los resultados de los compromisos adquiridos en la presente carta se realizaran en el mes de enero cada año a través de los medios de comunicación

Vigencia de la carta: hasta el 31/01/2009

Tirada: 5000 ejemplares

Medidas de subsanación: En el caso de aumento de las infracciones penales del valor objetivo, comunicación vía fax a la subdelegación del Gobierno y a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

En el caso de incumplimiento del resto de indicadores, las quejas se analizaran por la Jefatura del Cuerpo de carácter individualizada, al objeto de estudiar cada caso concreto.