

POLICÍA LOCAL DE ALICANTE

PRÁCTICA

“ATENCIÓN DE CALIDAD A LAS ASOCIACIONES DE VECINOS Y COMERCIANTES”

GUÍON DE LA PRESENTACIÓN VISUAL:

- Diapositiva nº 1: Título de la Práctica
- Diapositiva nº 2: Presentación de la Policía Local de Alicante
Se presenta a la Policía Local de Alicante como servicio público.
Se establece la misión y la visión de la organización
- Diapositiva nº 3: Presentación de la Buena Práctica “Atención de Calidad a las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes” (1/2)
Presentación de la Unidad de Barrios, inicio de la iniciativa y origen de la Práctica.
Valores y objetivos de la organización en relación a la Calidad (satisfacción del ciudadano/cliente)
- Diapositiva nº 4: Presentación de la Buena Práctica “Atención de Calidad a las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes (2/2)
Descripción de los recursos humanos disponibles para la iniciativa y tareas de organización.
¿Por qué de la iniciativa?
- Diapositiva nº 5: Marco estratégico de la Práctica
Descripción de la misión, visión y valores de la Práctica.
- Diapositiva nº 6: Objetivos de la Práctica
Descripción de los objetivos de la Policía Local en relación a las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes.
Número de Asociaciones y relaciones mantenidas con éstas
- Diapositiva nº 7: Gestión por Compromisos (1/2)
Relación de compromisos ofrecidos por la Policía Local a las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes.

- Diapositiva nº 8: Gestión por compromisos (2/2)
Bases de la gestión por compromisos.
Enfoque hacia el ciudadano y participación ciudadana de las Asociaciones.
- Diapositiva nº 9: Procedimiento interno
Descripción del procedimiento interno de trabajo y relativo a las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes.
- Diapositiva nº 10: Documentación del procedimiento
Relación de la documentación utilizada en el procedimiento interno.
- Diapositiva nº 11: Actuaciones policiales
Descripción estadística de las actuaciones policiales como atención a las demandas y necesidades planteadas por las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes.
- Diapositiva nº 12: Evaluación de la satisfacción del cliente
Número, contenidos y objetivos de las encuestas para la evaluación de la satisfacción de las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes.
Breve análisis de los resultados.
- Diapositiva nº 13: Encuesta de satisfacción de Asociaciones de Vecinos y Comerciantes (1/4)
Exposición del modelo de encuesta de satisfacción de Asociaciones de Vecinos y Comerciantes.
Descripción del objeto y sistema de medición de la encuesta.
- Diapositiva nº 14: Encuesta de satisfacción de Asociaciones de Vecinos y Comerciantes (2/4)
Relación de los atributos medidos y resultados obtenidos de las encuestas.
- Diapositiva nº 15: Encuesta de satisfacción de Asociaciones de Vecinos y Comerciantes (3/4)
Continuación de la relación de los atributos medidos y resultados obtenidos de las encuestas.
- Diapositiva nº 16: Encuesta de satisfacción de Asociaciones de Vecinos y Comerciantes (4/4)
Apartado de “Observaciones o sugerencias”
Apartado de “Problemas del barrio”
Apartado de “Identificación de la Asociación”
- Diapositiva nº 17: Conclusiones (1/2)
Relación de conclusiones relativas a la Práctica “Atención de Calidad a las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes”

- Diapositiva nº 17: Conclusiones (2/2)
Continuación de la relación de conclusiones relativas a la Práctica
“Atención de Calidad a las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes.
- Diapositiva nº 18: Fin de la presentación