



## SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD CIUDADANA

### SERVICIO DE POLICIA MUNICIPAL

#### SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Policía Municipal**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

**EI ALCALDE**

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.</li><li>- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.</li><li>- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.</li><li>- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.</li><li>- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.</li><li>- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.</li><li>- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Ley 2/1986, de 13 de marzo.</li><li>- Ley de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León. Ley 9/2003, de 8 de abril.</li><li>- Normas Marco a las que han de ajustarse los Reglamentos de las Policías Locales en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León. Decreto 84/2005, de 10 de noviembre.</li><li>- Resto de Normativa estatal, autonómica y local de aplicación.</li><li>- Norma ISO 9001: 2015 desde el año 2017, si bien está certificada en norma ISO desde 1994, habiéndose adaptado a las distintas modificaciones de esa norma.</li></ul>



## INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL

### Policía Municipal

- Concejalía Salud Pública y Seguridad Ciudadana.
- Dirección Postal: Avda. de Burgos nº 11 Valladolid 47009.
- Teléfono: 983 426 150 Emergencias 092.
- web: <https://www.valladolid.es/es/temas/hacemos/policia-municipal>.
- Correo electrónico: [repmm@ava.es](mailto:repmm@ava.es).
- Twitter: <https://mobile.twitter.com/policiavll?lang=es>.
- Facebook: <https://www.facebook.com/PoliciaVLL>.
- Instagram: <https://www.instagram.com/policiavll>.

## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Proteger a las autoridades de la Corporación Local y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.
- Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
- Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
- Policía Administrativa en lo relativo a las Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
- Participar en las funciones de Policía Judicial, en la forma establecida.
- Prestar auxilio en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- Realizar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos.
- Vigilar los espacios públicos y colaborar con otros cuerpos policiales en materia de Orden Público cuando sean requeridos para ello.
- Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- Realizar campañas de Educación Vial.
- Servicio de Atención a Víctimas de Violencia Doméstica.
- Atención personalizada a la ciudadanía tanto telefónica como presencial en las comisarías y en la vía pública.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Tiempo de respuesta a cualquier requerimiento de actuación urgente, en cualquier punto del término municipal con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 6 minutos.
- Intervención en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito penal con un porcentaje de participación del 30%.
- Intervención en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito administrativo con un porcentaje de participación del 35%.
- Atención y trato esmerado en todas las actuaciones que afectan a los ciudadanos con un índice de satisfacción del 85% con especial apoyo a las víctimas que necesiten ayuda, asesoramiento sobre los trámites a seguir e información sobre los servicios municipales a su disposición.
- Resolución en todas las Comisarías de Distrito de todo tipo de reclamaciones, sugerencias e informaciones con una ratio de eficiencia del 85%, con especial apoyo a las víctimas que necesitan ayuda, asesoramiento sobre los trámites a seguir e información sobre servicios municipales a su disposición.
- Atención telefónica personalizada desde las Comisarías de Distrito resolviendo los requerimientos no urgentes con un índice de satisfacción del 85%, con total confidencialidad y con posibilidad de acceso a otros servicios de urgencia.



## CARTA DE SERVICIOS

- Prevención y mejora de la seguridad mediante un compromiso de 375.000 horas de patrulla al año.
- Participación en campañas de la DGT con un grado de compromiso del 80 %.
- Programación de actividades de formación continua y de apoyo profesional al servicio de Policía Municipal en número mayor o igual a 250 horas/año, en materias como defensa personal, tiro y otras.
- Concienciación y mejora de la Seguridad Vial de los ciudadanos mediante un compromiso de participación en el 80% de las campañas implementadas por la DGT, informando a los ciudadanos de los resultados obtenidos, vehículos controlados e infracciones detectadas.
- Contactar con el propietario de objetos hallados localizables previa investigación y averiguación de su procedencia en el plazo máximo de 3 días laborables.

### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Plazo de tiempo de respuesta ante cada requerimiento de actuación urgente.
- Nº de intervenciones en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito penal.
- Participación en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito administrativo.
- Índice de Satisfacción ciudadana tras consulta.
- Nº de participaciones en campañas de la DGT.
- Horas anuales destinadas a la formación continua de la plantilla.
- Nº de resoluciones/anuales en materias de quejas y sugerencias.
- Nº de horas de patrulla anual.
- % de actuaciones de remisión de objetos hallados a su procedencia en un plazo de máximo 3 días laborales sobre el total de expedientes en la materia.

### MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación reclamaciones:

- Por teléfono a través del Servicio de Información 010.
- Por escrito a través de las Hojas de Quejas y Reclamaciones existentes en las sedes de las Comisarías de Barrio.
- Por escrito a través de Registro.
- Por correo electrónico a la dirección: [010@ava.es](mailto:010@ava.es)

### INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Formas de colaboración de los ciudadanos con la Policía Municipal:

- Por escrito a través de Registro.
- Por teléfono a las Comisarías y a Jefatura.
- Por teléfono en 092 línea de urgencias.
- Personalmente en las Comisarías de Barrio.
- Personalmente a los Policías de Servicio.
- Vías telemáticas habilitadas al efecto.

#### 1.-Comisaría Distrito Primero

Categoría Comisarías  
Dirección postal Calle Hornija nº 5  
Dirección de correo electrónico [cod1d@ava.es](mailto:cod1d@ava.es)  
Teléfonos 983 235 572  
Fuera del horario 092.

#### 2.-Comisaría Distrito Segundo

Categoría Comisarías  
Dirección postal Avda. Palencia nº 41  
Dirección de correo electrónico [d2r@ava.es](mailto:d2r@ava.es)  
Teléfonos 983 264 634  
Fuera del horario 092.



## CARTA DE SERVICIOS

<p><b>3.-Comisaría Distrito Tercero</b> Categoría Comisarías Dirección postal Calle Federico Landrove Moíño nº 4 Dirección de correo electrónico d3p@ava.es Teléfonos 983 416 106 Fuera del horario 092.</p>	<p><b>4.-Comisaría Distrito Cuarto</b> Categoría Comisarías Dirección postal Ctra. de Rueda nº 29 bis Dirección de correo electrónico d4r@ava.es Teléfonos 983 426 462 Fuera del horario 092.</p>
<p><b>5.-Comisaría Distrito Quinto</b> Categoría Comisarías Dirección postal Avda. Burgos nº 11 Dirección de correo electrónico d5c@ava.es Teléfonos 983 426 380 Fuera del horario 092.</p>	