

cartas de
SERVICIOS
del Ayuntamiento
de Valladolid

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

La Policía Municipal fue la primera en recorrer el camino de la calidad, obteniendo ya en marzo de 2000 la Certificación de Calidad conforme a Normas UNE-EN-ISO 9002. Desde entonces, ha recibido numerosos premios y distinciones por su profesionalidad, su proximidad al ciudadano y alto nivel de calidad en el desempeño de todas sus funciones.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a los 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 los vallisoletanos 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 de todos; por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que la Policía Municipal realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

Francisco Javier León de la Riva
Alcalde de Valladolid

DIRECCIONES

Jefatura del Servicio: Intendente Jefa
Avda. de Burgos 11 – 47009

Tel.: 983 426 150 – Fax.: 983 426 141

e-mail: jspm@ava.es

EMERGENCIAS: 092 (24 horas)

Líneas de bus próximas: 6, 10, 18, C1 y C2

DISTRITO I: Calle Hornija 5

Tel.: 983 235 572 – Fax.: 983 277 203

e-mail: d1d@ava.es

Líneas de bus próximas: 6, 9, 14 y C1

DISTRITO II: Avda. de Palencia 41

Tel.: 983 264 634 – Fax.: 983 266 541

e-mail: d2r@ava.es

Líneas de bus próximas: 1, 2 y C1

DISTRITO III: Federico Landrove Moiño 4

Tel.: 983 426 106 – Fax.: 983 385 669

e-mail: d3p@ava.es

Líneas de bus próximas: 8, 9, C1 y C2

DISTRITO IV: Ctra. de Rueda 29 bis

Tel.: 983 426 462 – Fax.: 983 426. 463

e-mail: d4r@ava.es

Líneas de bus próximas: 1 y 2

DISTRITO V: Avda. de Burgos 11 (Edificio de Jefatura)

Tel.: 983 426 380 – Fax.: 983 426. 071

e-mail: d5c@ava.es

Líneas de bus próximas: 6, 10, 18, C1 y C2

Horario de Oficinas de Atención al Ciudadano en distritos
De lunes viernes de 10 a 14 y de 16 a 20 horas



Carta de los Servicios

Policía Municipal



Ayuntamiento de Valladolid

www.cartasserviciosvalladolid.es



Ayuntamiento de Valladolid

www.cartasserviciosvalladolid.es

Policia Municipal

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 al ciudadano tanto telefónica como presencial en las comisarías y en la vía pública.

Compromisos de calidad



1. 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.
2. Intervención en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito penal con un porcentaje de participación del 30%.
3. Intervención en las actuaciones relacionadas con la seguridad ciudadana inscritas en el ámbito administrativo con un porcentaje de participación del 35%.
4. 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.
5. Resolución en todas las Comisarías de Distrito de todo tipo de reclamaciones, sugerencias e informaciones con un 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.
6. 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.
7. Prevención y mejora de la seguridad mediante un compromiso de 375.000 horas de patrulla al año.



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.

FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y 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.
- A través de la página Web municipal.

NORMATIVA REGULADORA

- Ley Orgánica de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Ley 2/1986, de 13 de marzo.
- Ley de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León. Ley 9/2003, de 8 de abril.
- 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.
- Resto de Normativa estatal, autonómica y local de aplicación.