



# Policía Municipal de Móstoles

# PLAN ANUAL 2017





## INTRODUCCIÓN

**Primero.-** La planificación anual es una herramienta de dirección que se viene utilizando por la Jefatura de Policía Municipal para ejercer de una manera más eficaz y eficiente el cumplimiento de los principios básicos de las políticas de seguridad establecidas en el Reglamento Orgánico del Cuerpo de la Policía Municipal, la dirección de los servicios encomendados, y el cumplimiento de los objetivos que se propone alcanzar como organización y que son:

A) **Políticas de Seguridad.** (Art. 2 del Reglamento Regulator de los Servicios de Policía Municipal del Ayuntamiento de Móstoles (RRSPMM)).

El Excmo. Ayuntamiento de Móstoles impulsará, en el marco de sus competencias, actuaciones integrales con el fin de garantizar la libertad y la seguridad de todos sus ciudadanos, de conformidad con los siguientes principios básicos de políticas de seguridad:

- a) Establecimiento de un modelo proactivo de prevención de la delincuencia.
- b) Políticas orientadas a satisfacer las necesidades sociales y las demandas en materia de Seguridad Local.
- c) Fomento de la participación ciudadana.
- d) Coordinación entre las Administraciones Públicas.
- e) Protección de la víctima.

B) **Funciones de la Policía Municipal.** (Art. 9 del Reglamento Regulator de los Servicios de Policía Municipal del Ayuntamiento de Móstoles (RRSPMM)).

Son funciones del Cuerpo de Policía Municipal de Móstoles las siguientes:

- a) Participar con las demás Administraciones competentes en la prevención, mantenimiento y restablecimiento de la seguridad ciudadana y tratar de garantizarla en lo referente a aquellos actos que ocasionen molestia social o daños sobre bienes y personas en la vía pública.
- b) Vigilar y salvaguardar los espacios públicos y ejercer las funciones de policía de proximidad.



c) Colaborar con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas y en la protección de manifestaciones cuando sean requeridos para ello.

d) Prestar auxilio en caso de accidentes, catástrofes o calamidad pública, y participar en la ejecución de los planes de Protección Civil.

e) Participar con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el cumplimiento de las disposiciones normativas dictadas en materia de carácter social, violencia de género y protección del menor, prestando especial atención a la prevención en el consumo y tráfico de alcohol y drogas.

f) Garantizar y salvaguardar el derecho a la propiedad privada y cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

g) Proteger a las Autoridades de la Corporación y a los miembros de ella que sean designados por la Alcaldía Presidencia. En el ejercicio de estas funciones los policías municipales podrán ampliar el ámbito de actuación territorial fuera del término municipal cuando las autoridades protegidas se hallen fuera de él.

h) Colaborar con los centros educativos que lo soliciten en las medidas preventivas que se consideren necesarias para evitar conductas violentas de menores en dichos centros, de conformidad con las disposiciones normativas en la materia.

i) Vigilar los edificios, instalaciones, dependencias, infraestructuras y equipamientos municipales que expresamente le sean encomendados, así como los monumentos, parques, jardines, lugares y bienes que constituyen el patrimonio municipal.

j) Ejercer funciones de Policía Judicial auxiliando a los Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal en la investigación de delitos y en el descubrimiento y detención de delincuentes de acuerdo con la normativa vigente. Asimismo, por iniciativa propia o a requerimiento de la autoridad judicial, del Ministerio Fiscal o de los superiores jerárquicos, podrán practicar las primeras diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos o su comprobación, así como la custodia tanto de detenidos como de objetos provenientes de un delito, dando cuenta a la autoridad judicial o fiscal.

Igualmente, realizarán las diligencias de prevención pertinentes e instrucción de atestados por delito con ocasión de las intervenciones policiales realizadas, de acuerdo con los protocolos y convenios que se establezcan con las Autoridades Judiciales, Fiscales y otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad Pública.



- k) Ordenar, señalar y dirigir el tráfico en el término municipal de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación, así como vigilar y controlar el cumplimiento de las Normas reguladoras del transporte público y privado, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros departamentos municipales.
- l) Instruir atestados por accidentes de circulación y por infracciones penales contra la seguridad del tráfico que se produzcan dentro del término municipal de Móstoles.
- m) Participar en la Educación Vial, prestando la colaboración precisa a los organismos y centros que lo soliciten.
- n) Realizar campañas para prevenir y reducir la siniestralidad vial.
- o) Ejercer las competencias de Policía Administrativa en relación al cumplimiento de los Reglamentos, Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones que se determinen.
- p) Ejercer la potestad de denuncia en materias de Policía Administrativa especial que le atribuye la normativa estatal.
- q) Velar por el cumplimiento de las disposiciones dictadas en materia de medio ambiente y cooperar con cuantos organismos e instituciones tengan competencia en dicha materia.
- r) Participar en los actos de representación corporativa.
- s) Cualquier otra función de Policía que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, se le atribuya o encomiende.

### **C) Objetivos.**

El servicio de Policía Municipal de Móstoles se plantea como **objetivos prioritarios** los siguientes:

1. Colaborar para mantener y mejorar los niveles de seguridad en el municipio y favorecer el incremento de la valoración positiva de la seguridad y de los cuerpos policiales entre la población.
2. Fomentar el cumplimiento de las Ordenanzas municipales y otras disposiciones normativas para mejorar la convivencia ciudadana en el municipio.
3. Mantener y mejorar los niveles de Seguridad Vial en el municipio.
4. Innovar implantando nuevas formas de organización y gestión en el servicio que contribuyan a ser más eficaces y eficientes en el desarrollo de las funciones encomendadas.



5. Establecer canales de comunicación que favorezcan la relación con los ciudadanos en general y con asociaciones y colectivos específicos de ciudadanos estableciendo alianzas que contribuyan al mejor desarrollo de las funciones encomendadas.
6. Potenciar el papel pedagógico de la Policía Municipal estimulando a la población para la adquisición de habilidades de autoprotección como elementos primarios de la Seguridad y la Convivencia Ciudadana.

Estos objetivos generales se pueden concretar en objetivos más específicos, como son:

- 1.1 Potenciar la colaboración y coordinación con Policía Nacional a través de Programas de actuación conjunta para la prevención del delito.
- 1.2 Elaboración de Planes preventivos en materia de Seguridad y Protección Ciudadana.
- 2.1 Elaboración de Planes preventivos en materia de Policía Administrativa que incidan en el cumplimiento de las normas de convivencia.
- 2.2 Utilizar la Mediación Policial como herramienta de actuación y prevención para la mejora de la convivencia ciudadana.
- 3.1 Elaboración de Planes preventivos en materia de Seguridad Vial con el objetivo de planificar y ejecutar acciones tendentes a la convivencia Vial.
- 3.2 Fomentar el cumplimiento del código de circulación y de la normativa de tráfico.
- 3.3 Reducir el índice de siniestralidad en el municipio.
- 4.1 Mantener y mejorar el modelo de policía de proximidad, siendo su pilar básico la Policía de Mediación.
- 4.2 Mantener y mejorar la funcionalidad de las Unidades Especializadas de la Policía Municipal, tales como la Unidad Operativa de Tráfico, Investigación de Accidentes, Protección Animal, Violencia de Género y Unidad Canina.
- 4.3 Mejorar e implantar herramientas de gestión para el desarrollo de las funciones.
- 4.4 Optimización de los recursos humanos, materiales y económicos para el desarrollo de las funciones encomendadas.
- 5.1 Participación de Policía Municipal en los Consejos de Distrito, Consejo Sectorial de Seguridad y otros canales de comunicación con el objetivo de prevenir y resolver los problemas de la Ciudad.
- 5.2 Potenciar la comunicación con los colectivos sociales con el objetivo de prevenir y resolver los problemas de la Ciudad.



- 6.1 Divulgación de la actividad de la Policía Municipal, las campañas preventivas que se acometan, consejos en materia de sensibilización y autoprotección y cualquier otra información de interés para el ciudadano.
- 6.2 Promover la educación vial.
- 6.3 Impulsar la utilización de herramientas innovadoras de comunicación con el ciudadano para la obtención y difusión de información de interés.

La Policía Municipal, para conseguir sus objetivos se organiza en tres grandes áreas de trabajo, éstas son:

- Dos Áreas Operativas:
  1. **Área de Mediación y Seguridad Ciudadana**, base del modelo policial, se estructura en base a una distribución territorial tomando como referencia los distritos municipales, potenciará su actividad básica de mediación para la resolución de conflictos y la mejora de la convivencia ciudadana y de su protección.
  2. **Área de Seguridad Vial, Movilidad y Servicios Especializados**, cuyo objetivo general es la mejora de la Seguridad Vial en el municipio así como la lucha contra el maltrato animal y la Protección del Medio Ambiente.
- Un **Área de Gestión Administrativa y Atención Ciudadana**, que se plantea como objetivo mejorar la gestión administrativa, potenciar la evaluación y calidad de los Servicios, la mejora de la planificación y coordinación de servicios especiales y la atención ciudadana a través del Centro de Comunicaciones y de las Oficinas de Atención Ciudadana.

Completa la estructura organizativa de la Policía Municipal de Móstoles las secciones con dependencia directa de la Jefatura del Cuerpo, que asistirán a ésta y a la Concejalía Delegada, en materia de comunicación, movilidad y asuntos disciplinarios, teniendo previsto la creación de la Sección de Formación y Estudios, con el fin de impulsar, coordinar y colaborar en la acción Formativa destinada a los miembros de la plantilla, además del estudio de contenidos normativos o de otra índole que supongan la necesidad de actualizar conocimientos.



Este Plan Anual se caracteriza por estar orientado a establecer acciones preventivas, dejando espacio también para afrontar situaciones sobrevenidas que demanden una respuesta rápida y eficaz de nuestros servicios.

El compromiso que adquirimos de prestar un servicio de calidad, nos lleva a realizar un esfuerzo de planificación previa de las tareas a realizar en cada una de las áreas, estableciendo los procedimientos de trabajo, así como los indicadores que medirán y evaluarán el ejercicio de sus funciones y competencias en consonancia con las diferentes herramientas de gestión y control.

La nueva estructura organizativa implantada el pasado año 2016, junto con los compromisos adquiridos a través de la Carta de Servicios publicada el pasado año, suponen la base fundamental para afrontar la mejora continua en el ejercicio de nuestras funciones para ser más eficaces y mejorar la confianza de los ciudadanos en este servicio público. La estructura organizativa y los planes a desarrollar han de estar dotados de una cadena de mando dimensionada correctamente para hacer frente a los objetivos que se propone el servicio, por ello, desde la Jefatura, se impulsará y participará para una actualización de la cadena de mando promoviendo procesos selectivos de promoción interna para, al menos, cubrir las bajas que se han producido en los últimos años en este servicio.

**Segundo.-** Con el objetivo esencial de mejorar de manera continua la gestión de nuestros servicios procede destacar las líneas de mejora que nos proponemos para el año 2017, clasificadas por áreas de trabajo:

## **1. Área de Mediación y Seguridad Ciudadana**

La función principal en sentido muy amplio de este Área, se puede decir que es la de garantizar la Protección de los ciudadanos. Para la consecución de dicha función y con la intención de dar un nuevo impulso a la Policía Municipal en este Área Operativa se implementó una nueva herramienta, la Mediación Policial, teniendo como referente el concepto de Policía de Proximidad, el concepto de Policía integral y la plena asunción del servicio policial entendido como un servicio público, intentando por tanto, dar una resolución satisfactoria a todos los problemas que nos plantean los mostoleños y que afectan a su normal y pacífica convivencia. Se ha creado un Gabinete especializado de asistencia para la mediación voluntaria con el fin de resolver conflictos entre particulares. Se incorporó el pasado año al Área, como Unidad especializada la Unidad contra la Violencia de Género y Protección Social; Unidad con especial dedicación a la protección de las



mujeres víctimas de violencia de género, menores, adolescentes y mayores, preocupada también por cualquier tipo de discriminación. La Unidad Canina se encuadra en esta Área como herramienta de apoyo al resto de unidades, participando de manera transversal en determinados planes preventivos programados por esta policía.

Se mantiene la estructura del Área en base a una distribución territorial tomando como referencia los distritos municipales.

Para dar ese servicio de calidad, se hace necesario establecer una planificación previa del trabajo en el Área. En dicha planificación se establecerán cuáles son los objetivos fundamentales a tener en cuenta por todos y cada uno de los componentes integrantes de aquella, con independencia de cuál sea el rango jerárquico que se ostente.

Se procurará establecer cuáles son los procedimientos de trabajo a seguir, así como los indicadores que medirán y evaluarán nuestra labor policial, para, con todo ello, establecer las posibles desviaciones producidas con respecto a los objetivos prefijados, e intentar conseguir una mejora en el futuro, a través del “feed back” producido procesando toda esta información.

Dicho proceso debe ser participativo y estar en un dinamismo continuo, con la intención de ir adaptando nuevas formas de prestar el servicio a los nuevos problemas y retos que se vayan sucediendo.

Partiendo de esta concepción de modelo policial de proximidad y solución de problemas, se aborda una distribución territorial de los policías pertenecientes al Área de tal manera que se forman equipos de trabajo en cada uno de los turnos distribuidos en Unidades de Mediación, prestando servicio en vehículos de cuatro y dos ruedas y patrullaje preventivo a pie con ello se pretende tener un mejor seguimiento y resolución de los problemas y un mayor acercamiento de los policías al ciudadano lo que, se entiende, facilita dicha gestión, redundando en una mayor eficiencia y eficacia en el trabajo diario.

En definitiva, con esta distribución, se pretende realizar el Servicio Público policial, con una mayor cercanía y calidad.

En esta primera aproximación, se entiende fundamental marcar cuáles son los Objetivos Generales que se persiguen en el Área, objetivos que se tendrán que tener en cuenta por todos los componentes integrantes de la misma.

Además del cumplimiento de las funciones que vienen fijadas en el ordenamiento jurídico de forma expresa, serán objetivos generales del Área de Mediación y Seguridad Ciudadana:



1. Utilizar la herramienta de la Mediación Policial, orientando nuestra actuación hacia la resolución de conflictos y problemas de los ciudadanos, teniendo siempre como referente los principios de proximidad y proactividad.
2. Establecer y aumentar la cercanía de la Policía Municipal al ciudadano.
3. Incrementar y mejorar la colaboración y participación entre la Policía Municipal y el resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que intervienen en el municipio; especialmente con el Cuerpo Nacional de Policía.
4. Contribuir junto con el resto de componentes de las otras Áreas de Policía Municipal, a que se reduzcan los índices de criminalidad en Móstoles, fundamentalmente de aquellos que afectan más de forma directa a la normal y pacífica convivencia; así como a mejorar la percepción subjetiva de inseguridad de todas las personas que habitan cada uno de los barrios de nuestra ciudad.
5. Vigilar el cumplimiento de Ordenanzas municipales y normas administrativas que repercutan también en la normal y pacífica convivencia ciudadana; así como colaborar con las unidades pertenecientes a las Sección de Seguridad Vial, en la contribución de la mejora de la Seguridad Vial en los barrios.
6. Colaborar con la política local de participación ciudadana a través de los Consejos Sectoriales de Seguridad y los Consejos de Distrito.

Hay que tener en cuenta que a lo largo del año 2017 se prevé que causen baja definitiva o temporal, dos de los sargentos del Área pertenecientes a la Sección de Mediación de los turnos de mañana y tarde; no obstante, se intentará mantener todos los planes previstos. Para ello, los cabos de esta Sección y de esos turnos, tendrán que asumir un mayor protagonismo en cuanto a la responsabilidad de cada uno de los Distritos.

#### **ACCIONES DE MEJORA PARA EL EJERCICIO 2017**

1. Adaptación de las Unidades Área a la Carta de Servicios. Campañas de calidad en todas las Unidades del Área.
2. De manera coordinada con la Unidad de Protección Animal y del Medio Ambiente del otro Área Operativa, se adaptará y mejorará el protocolo existente referente a “actuación policial en materia de ruidos”, después de la realización del curso de formación por los componentes de la plantilla de policía; fundamentalmente, los agentes integrantes del



turno de noche de la Sección de Mediación Ciudadana y de la Unidad de Protección Animal y del Medio Ambiente.

3. Colaboración y coordinación con la Unidad de Protección Animal y del Medio Ambiente en las campañas que se establezcan para vigilar el cumplimiento de las Ordenanzas, especialmente la de Limpieza y Residuos, en aplicación del protocolo creado al efecto, así como en actividades dirigidas a la protección animal.
4. Una vez realizado durante el año 2016 el “Proyecto de intervención con Agresores”, con el fin de evitar la doble victimización en los delitos relacionados con la violencia de género que se produce en muchas ocasiones y con el que se llevarán a cabo una serie de actuaciones de asesoramiento, concienciación, etc. encaminadas fundamentalmente, a evitar que los agresores en este tipo delictivo vuelvan a reincidir en conductas igualmente reprochables y poner así, a las víctimas en nuevas situaciones de riesgo, se trasladará a la Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores, para su valoración y posterior implantación a lo largo del año 2017, en su caso, para contribuir de manera coordinada a la mejora de la protección de las mujeres.
5. Una vez realizado durante el año 2016 el “Proyecto para la Detección de Acciones Discriminatorias”, con el fin de cuantificar y evaluar situaciones discriminatorias de las cuales haya tenido conocimiento la Policía Municipal para prevenir y, en su caso, asistir y proteger a las víctimas de cualquier acción discriminatoria, se trasladará a la Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores, para su valoración y posterior implantación, en su caso, a lo largo del año 2017, con la disposición de contribuir desde este servicio a la prevención y/o tratamiento de esta problemática de manera coordinada.
6. Se realizará un curso formativo dirigido a todos los miembros de la plantilla, sobre los incidentes relacionados con la discriminación. Dicha acción formativa abordará tanto la parte técnica jurídica, la parte operativa y la parte de sensibilización y concienciación de los agentes.
7. Se establecerán reuniones bimensuales para la mejora de la homogenización y coordinación de acciones para las Unidades de Mediación y entre Áreas Operativas.
8. Se realizará un curso de formación dirigido a componentes de la plantilla, para la adquisición de conocimientos en Mediación Policial, así como el funcionamiento del Gabinete de Mediación.



## **2. Área de Seguridad Vial, Movilidad y Servicios Especializados.**

El objetivo general que se persigue con la Unidad de Policía Judicial e Investigación de Accidentes y la Unidad Operativa de Tráfico, no es otro que la mejora de la Seguridad Vial en el municipio. Pretendemos, a través de los diferentes planes y estudios mantener un año más la “tasa 0” accidentes mortales en nuestras vías.

Es importante señalar que el propio Ayuntamiento, ha sido recientemente premiado en el pasado mes de noviembre, en el marco de las III Jornadas sobre Movilidad Urbana y Seguridad Vial promovida por el Foro de la Movilidad Inteligente y la Asociación de Ingenieros de Tráfico y Técnicos de Movilidad de España, celebradas en la ciudad de Valencia. En el marco de estas jornadas se entregan los galardones de los Premios “Visión Zero Municipal”, orientados a reconocer el objetivo conseguido por algunas ciudades con una población superior a 100.000 habitantes de cero personas muertas por accidentes de tráfico en un ejercicio. La ciudad de Móstoles ha sido reconocida con este premio por no haber registrado ni una sola víctima mortal de tráfico a lo largo del año 2015.

Según indicaba la nota de prensa emitida por el Ayuntamiento “Para el Alcalde de la ciudad, David Lucas, se trata de una “muy buena noticia ya que demuestra el buen comportamiento de los conductores mostoleños y el buen trabajo de la Policía Local de Móstoles en la regulación del tráfico así como en las diferentes campañas de prevención que lleva a cabo durante todo el año”.

Siguen siendo por tanto objetivos específicos de la Unidad, los siguientes:

- a) Reducción de los accidentes de tráfico.
- b) Reducción de los accidentes de tráfico en los que están involucrados los peatones. (Campañas específicas)
- c) Reducción de los accidentes de tráfico en aquellas vías cuya siniestralidad es mayor.

Se seguirá por tanto, en coordinación con la Unidad Operativa de Tráfico, en el tratamiento y estudio técnico de todos los accidentes, sea cual sea su naturaleza que se produzcan en el casco urbano, de manera que puedan determinarse sus causas. Se revisará el estado de la señalización, su ausencia, deterioro o exceso, con conclusiones finales que propongan en su caso la correspondiente reordenación, con el firme propósito de reducir los accidentes de tráfico en la localidad con las acciones ya iniciadas en el ejercicio anterior, las cuales son las que seguidamente se detallan:

1. Alimentación y tratamiento de la base de datos donde se registra el mapa de riesgo en nuestra localidad.

2. Seguiremos con el impulso, coordinación y colaboración en acciones de mejora de la Seguridad Vial, internamente y con otros Cuerpos, servicios e Instituciones.



3. Impulso, coordinación y colaboración en acciones de Seguridad Vial con la Unidad Operativa de Tráfico y Disciplina Vial.

4. Elaboración y puesta en marcha de ficha de actuación para la realización de los controles de alcohol y drogas, para una actuación unificada y coordinada en todos los turnos, en cuanto a operativa, medios humanos y técnicos. (Ver anexos). Sigue siendo necesario el concurso, colaboración y coordinación de otras Concejalías, que por cuestiones de competencia habrán de prestar el apoyo necesario, bien por responsabilidad en labores de mantenimiento de instalaciones, de señalización, infraestructuras, movilidad y otras relacionadas con el tráfico y la seguridad vial, o en su caso, por competencia presupuestaria.

La Unidad Operativa de Tráfico continuará con las campañas anuales; tanto propias como en coordinación con la DGT. Se complementarán mediante su difusión a través de las redes sociales, así como con la distribución de otros medios tendentes a la educación de los usuarios de la vía, como son los marcadores de páginas realizados para su reparto, durante su realización por parte de los Agentes. Se pondrá el acento en el análisis y la corrección oportuna de los puntos anteriormente indicados, mediante la coordinación con la Unidad de Policía Judicial e investigación de accidentes. Se estudiarán las causas; conclusiones; las vías donde mayor número de accidentes se producen y se establecerán las medidas que nos lleven a la consecución del objetivo anteriormente indicado.

Se seguirá con las denominadas Áreas 20 y 30 que prestarán su servicio a pie, de manera que pueda ejercerse un mejor control y gestión del tráfico peatonal y rodado, las paradas autorizadas; las zonas de carga y descarga, etc. Se prestará especial atención a las zonas de mayor afluencia, como son el eje Cristo/Dos de Mayo y Constitución/Canarias. El horario de prestación de servicio, coincidirá con el comercial; es decir, entre las 10 y las 14 horas y entre las 17 y las 20,30 horas. El área de influencia será el delimitado por la Avd. de Dos de Mayo, entre la C/ Logroño, hasta la Gta. De Cuatro Caminos, y, desde ésta, por Avd. de la Constitución, hasta la C/ Burgos y la zona peatonal aledaña. Son las denominadas vigilancias operativas a pie que implican además mayor cercanía e interacción con los ciudadanos.

Se incorporan como novedad las denominadas fichas de actuación de determinadas regulaciones de tráfico, para una actuación unificada en todos los turnos, tanto en medios humanos, como materiales. (Ver anexos).

Asimismo, como el resto de las Unidades del Área, se trabajará en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios.

La Unidad de Protección Animal y del Medio Ambiente seguirá con el control policial de las conductas incívicas relacionadas con el incumplimiento de las normas prescritas en las Ordenanzas Municipales, y muy especialmente en la de Limpieza y Gestión de Residuos. En este sentido, la coordinación entre Áreas Operativas, como viene siendo habitual implica una acción coordinada y unificada de actuación frente a los infractores, de manera que la educación y en su caso la denuncia de estas conductas, conduzcan al cumplimiento generalizado de las normas y por ende a una ciudad más limpia y confortable. Se seguirá trabajando intensamente en la protección animal, como consecuencia del compromiso del Gobierno Municipal de manera idéntica al pasado ejercicio, en la Protección animal en cuanto a condiciones del maltrato por acción del ser humano, así como la vigilancia de los requerimientos administrativos de identificación para la protección del animal, evitando y denunciando



en su caso el maltrato, lesión o menoscabo de su salud, así como la realización de labores de carácter preventivo por agrupamientos en perreras, establecimientos de venta, usos en labores de caza, así como el cuidado apropiado por parte de sus propietarios.

Se incide en esta materia, en la necesaria e imprescindible dotación de medios adecuados para llevarlo a cabo y en el compromiso de otras concejalías con competencias en la materia.

Como se indica al inicio del presente, nuestro compromiso es la mejora y los beneficiarios son los ciudadanos. Este será nuestro empeño diario.

### **ACCIONES DE MEJORA PARA 2017.**

1. Adaptación de las Unidades Área a la Carta de Servicios. Campañas de calidad en todas las Unidades del Área.
2. Realización de todas las campañas de control de tráfico programadas, tanto por nuestra parte, como en coordinación con la DGT.
3. Incorporación de las denominadas “Fichas de Actuación”, para una actuación coordinada y unificada de todos los turnos.
4. Recepción de nuevos vehículos policiales. Reorganización del Parque Móvil en el Área.
5. Tratamiento documental digital de Atestados con los Juzgados, el ICAM y la Fiscalía.
6. Recepción y puesta en marcha del nuevo kit indiciario de drogas y del nuevo etilómetro.
7. Campañas de protección de animales.

### **3. Área de Gestión Administrativa y Atención Ciudadana.**

Para el Área de Gestión Administrativa y Atención Ciudadana, se ha diseñado un Plan Anual de Trabajo para 2017 que marca las directrices a seguir de una manera clara y planificada, dirigida a cumplir con los objetivos generales encomendados.

De acuerdo con la Estructura Organizativa de nuestro Cuerpo, el Área de Gestión Administrativa y Atención Ciudadana engloba dos secciones con funciones bien diferenciadas entre sí:

- La Sección de Gestión y Calidad, integrada por las siguientes unidades:
  - a) Secretaría General
  - b) Calidad, Planificación y Desarrollo
  - c) Material y Equipos



Sus cometidos se orientan hacia la organización del personal del Cuerpo, el nombramiento de servicios, la gestión de los recursos económicos de Policía, la gestión de entrada y salida de documentos, el mantenimiento de equipos y programas informáticos de aplicación policial, el mantenimiento de vehículos y equipos de comunicaciones, etc.

- La Sección de Atención Ciudadana y Seguridad Corporativa, constituida por las siguientes unidades:
  - a) Centro Integral de Comunicaciones
  - b) Oficinas de Atención al Ciudadano
  - c) Seguridad Corporativa

Sus cometidos se orientan hacia la atención al público, en sus más diversas facetas: los requerimientos formulados a través de las líneas telefónicas (los cuales son inmediatamente derivados a las unidades operativas) o personalmente en las dependencias policiales. Asimismo, contemplan la seguridad en edificios municipales.

El adecuado funcionamiento de estas dos secciones es condición necesaria para el mejor desarrollo de la operativa de Policía Municipal, y constituye un aporte fundamental para las demás áreas.

Con este objetivo, el Área de Gestión Administrativa y Atención Ciudadana se propone ampliar su nivel de eficacia y eficiencia, con el fin de mejorar la coordinación con las demás áreas de la Policía Municipal y del Ayuntamiento de Móstoles, así como establecer un canal de comunicación más estrecho y fluido con los ciudadanos. Esta mejora en la calidad del servicio es el principal compromiso contraído con la ciudadanía en la Carta de Servicios por el Área de Gestión Administrativa y Atención Ciudadana.

La importancia de las tareas mencionadas, que se plasman y concretan a continuación, aconseja contar con el Plan Anual que aquí se presenta.

Para el año 2017 están previstas, entre otras, las siguientes actuaciones:

Gestión de personal: como es habitual, se confeccionarán los cuadrantes de servicio de los integrantes del Cuerpo, se realizarán las preceptivas prácticas de tiro, se tramitarán las justificaciones de las retribuciones dentro del Convenio BESCAM, etc.

Gestión documental: en este aspecto, nos proponemos continuar con el plan de reorganización del archivo de Policía.

Gestión económica: se administrará el presupuesto adjudicado para 2017 y se confeccionará, en coordinación con la Jefatura y las demás Áreas, el correspondiente al año siguiente. En 2017 finalizan los contratos de Servicio de Grúa con EYSA, de Mantenimiento de Alarmas con SEVIP y de Mantenimiento de Equipos con SICE; en los dos primeros casos se procederá a tramitar una nueva propuesta de contratación, y el último ya está en trámite. También finaliza el contrato de Renting de 5



vehículos híbridos, quedando pendiente de valoración la tramitación de un nuevo contrato. Por último, hay que señalar que se ha establecido una prórroga del contrato de Mantenimiento de Motocicletas, que finaliza en enero.

Calidad, Planificación y desarrollo: una vez implantada la Carta de Servicios, el principal reto que nos fijamos en este aspecto es la evaluación de los indicadores de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Policía Municipal. Además se trabajará para la mejora de la coordinación con las demás Áreas y con otros departamentos municipales para la organización de diferentes eventos.

CINCO: de forma complementaria al cometido policial de atención al ciudadano, se llevará a cabo una encuesta para el control de calidad de la atención prestada por teléfono. Los resultados se evaluarán como indicadores del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios de Policía Municipal.

Material y Equipos: se llevará a cabo una entrega general de vestuario, con actualización de imagen corporativa. Además, se pasarán las ITV's que correspondan a los vehículos policiales, la revista anual de armas, las verificaciones de etilómetros, sonómetro y cinemómetro, etc.

#### **ACCIONES DE MEJORA PARA EL EJERCICIO 2017**

Siguiendo en nuestra línea de constante evolución y superación, para el año 2017 se han incluido diferentes proyectos de mejora, entre los que destacan los siguientes:

1. Creación de un Equipo de Calidad, cuyo objetivo será el tratamiento de datos para la mejora de los servicios.
2. Reorganización del parque móvil del Cuerpo de Policía Municipal. Una vez que en dos fases, primera en octubre de 2015 y otra en diciembre de 2016 se ha procedido a la adquisición de 29 vehículos, se procederá a tramitar la baja de algunos vehículos policiales, que, debido a su obsolescencia o su deterioro mecánico, han alcanzado el final de su vida útil. Esta renovación del parque móvil ha sido asumida por el Ayuntamiento de Móstoles, al haber dejado la Comunidad de Madrid de suministrar elementos de transporte, material imprescindible para el desempeño de las funciones de Policía Municipal. Al finalizar el contrato de renting de 5 vehículos híbridos, se considerará la posibilidad de tramitar un nuevo contrato, dependiendo de su necesidad
3. Suministro habitual ordinario de vestuario a todos los agentes con la actualización de la nueva imagen corporativa para la uniformidad de la Policía Municipal.
4. Adquisición de un nuevo etilómetro evidencial para sustituir al actual, que ha alcanzado el final de su vida útil. De forma eventual, durante los 4 años de vigencia del contrato de renting de la furgoneta de Atestados, se ha incorporado como dotación de la misma un etilómetro evidencial portátil. Este etilómetro resulta adecuado también para intervenciones en aplicación de un futuro protocolo de actuación ante consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública.
5. Instalación de cámaras con sistema OCR para lectura y gestión de matrículas.



6. Renovación anual del circuito de Educación Vial.
7. Adquisición de un grabador de imágenes recogidas por las cámaras de control de tráfico.
8. Inventario de material para el Museo de la Policía Municipal de Móstoles.
9. Difusión, a través de los medios de comunicación y las redes sociales, de la existencia y funcionamiento de la Oficina de Objetos Perdidos.
10. Incorporación de un instructor de tiro para reforzar el equipo de instructores de tiro.
11. Creación de un equipo de voluntarios de instructores de defensa personal para instruir en técnicas de defensa.

#### **4. Gabinete de Comunicación**

El Gabinete de Comunicación pretende establecer mecanismos de comunicación con el ciudadano de forma bidireccional, ofreciendo informaciones y servicios que son de interés para éste y abriendo nuevas vías para fomentar las relaciones y cercanía con el mismo.

Se busca también fomentar la comunicación con y entre los miembros de la propia plantilla, favoreciendo el intercambio de información de manera ágil y promoviendo que toda información que sea relevante llegue al mayor número posible de agentes.

Partiendo de estos propósitos fundamentales, se pasan a enumerar los objetivos del gabinete de manera más específica:

- Facilitar las relaciones con el ciudadano mediante diferentes vías de comunicación.
- Ejercer la portavocía de la Policía Municipal de Móstoles, atendiendo a los distintos medios de comunicación.
- Coordinar toda la información que emane del Cuerpo de Policía Municipal.
- Elaborar notas de prensa.
- Actualizar los contenidos de la página web.
- Gestionar las redes sociales.
- Fomentar la imagen de Policía cercana y su papel mediador, mostrando actividades diversas de la relación del Cuerpo de Policía Municipal con los ciudadanos.
- Intervenciones relevantes de la labor policial diaria.
- Conocimiento de la labor que realizan las distintas unidades.
- Divulgación de otras actividades realizadas por los integrantes del Cuerpo de Policía Municipal (participación en eventos deportivos, campañas de donación de sangre, colaboraciones con el banco de alimentos, etc.).
- Fluidez en las relaciones con los medios de comunicación.
- Promover la labor pedagógica de la Policía Municipal.



- Información y consejos policiales en diferentes medios (notas de prensa, página web, redes sociales, etc.).
- Difusión de las distintas actividades educativas y formativas realizadas por las unidades de la Policía Municipal (charlas en institutos, exhibiciones y cursos de la Unidad Canina, etc.).
- Colaborar con el resto de áreas en la edición de contenidos gráficos informativos o educativos (trípticos, carteles o contenido multimedia).
- Recopilación y difusión a los miembros del Cuerpo de información de actualidad relevante para las funciones y actividades de la Policía Municipal (recortes de prensa, campañas, etc.).
- Colaborar con la Jefatura del Cuerpo en la elaboración de la Memoria Anual y su presentación en diferentes medios.
- Asistir a la Jefatura del Cuerpo en sus labores de información y comunicación, así como en sus apariciones ante los medios de comunicación.

### **Acciones de mejora para el ejercicio 2017**

Desde la base de las funciones y objetivos que tiene el Gabinete de Comunicación, se proponen planes de mejora para el año 2017 que abordarán estos objetivos de una manera más práctica:

1. Reuniones mensuales de coordinación de acciones de comunicación con las distintas áreas de Policía Municipal de Móstoles.
2. Potenciar el papel del Cuerpo en sus relaciones externas institucionales.
3. Incrementar la difusión a través de las redes sociales de contenidos útiles para los ciudadanos y sobre las actividades de la Policía Municipal de Móstoles, con atención al fomento de la imagen del cuerpo. Incidir en la implicación de los agentes para la creación de contenidos.
4. Estudiar la realización de vídeos con información práctica sobre determinadas cuestiones, como seguridad en el hogar, prevención de robos, normativa, seguridad vial, etc.
5. Estudio para la creación de una aplicación móvil con contenidos de interés para los agentes de la plantilla y difusión de información relevante, tales como cursos, actualización normativa, etc. Se busca la implicación de la plantilla para compartir conocimiento mediante la creación de contenidos.
6. Aumentar la formación del Gabinete en materia de comunicación, incidiendo en la creación y edición de vídeo.