



CARTA DE SERVICIOS
DE LA
POLICÍA MUNICIPAL
DEL AYUNTAMIENTO
DE MÓSTOLES



AYUNTAMIENTO DE
Móstoles

CONCEJALÍA DE PRESIDENCIA, SEGURIDAD CIUDADANA
Y MOVILIDAD



1. INTRODUCCIÓN	3
2. DATOS DE CARÁCTER GENERAL	
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	4
2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS	5
3. NORMATIVA GENERAL	8
4. DERECHOS Y RESPONSABILIDADES	
4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS	9
4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS	10
5. FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN	11
6. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	12
7. RELACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	
7.1. TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL	13
7.2. MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA	13
7.3. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
7.4. VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN SOCIAL	14
7.5. PROTECCIÓN ANIMAL Y DEL MEDIO AMBIENTE	14
8. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	15
9. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN	19
10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA	
10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICAS, TELÉFONOS Y HORARIOS	20
10.2. ZONIFICACIÓN DE POLICÍA DE MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA	21
10.3. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE	22
11. AÑO DE PUBLICACIÓN Y VIGENCIA	23



La **Carta de Servicios de la POLICÍA MUNICIPAL** del Ayuntamiento de Móstoles es un documento a través del cual se informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de calidad que se asumen en la prestación de los servicios.

Esta Carta de Servicios representa una apuesta clara y decidida por adoptar criterios de calidad en la gestión propia de la Policía Municipal y en la mejora continua del funcionamiento de los trámites y servicios que se prestan a los ciudadanos.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de la Policía Municipal del Ayuntamiento de Móstoles se pretende:

- Introducir y dar a conocer la gestión de calidad de los servicios que presta a los ciudadanos en general.
- Introducir la mejora continua en sus procesos de funcionamiento.
- Mejorar la atención de la Policía Municipal en relación a las necesidades de los ciudadanos.
- Adquirir compromisos de calidad en la prestación de servicios de forma voluntaria.
- Estimular la mejora interna, motivando más a los agentes de Policía Municipal.
- Informar públicamente sobre los compromisos de calidad que asumimos.
- Informar públicamente sobre los derechos y obligaciones de los ciudadanos.



2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

El Cuerpo de la Policía Municipal dependiente del Excmo. Ayuntamiento de Móstoles es un Cuerpo de Seguridad Pública, cuya misión consiste en proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la Seguridad Ciudadana, y colaborar en la defensa del ordenamiento constitucional.

VISIÓN

Con el fin de garantizar la libertad y la seguridad de todos los ciudadanos de Móstoles, pretendemos una Policía Municipal que sea:

- **Próxima**, dirigida a un enfoque de acciones colectivas entre policía y comunidad tejiendo una red de interconexión donde la comunicación y la cooperación actúen como vehículo para la resolución de conflictos.
- **Atenta**, a las necesidades, afrontando de manera preventiva y proactiva los problemas que pudieran surgir, utilizando como herramienta básica de actuación la Mediación Policial.
- **Resolutiva**, sobre los problemas y conflictos en tiempo determinado y sin dilaciones innecesarias.
- **Amable**: de trato esmerado, sin dejar por ello de cumplir con las obligaciones legales.
- **Territorializada**, despliegue territorializado de las unidades operativas para garantizar la atención ciudadana de manera inmediata.
- **Involucrada**, asistencia técnica y profesional, de manera especializada en determinadas materias como, la Protección Animal y el Medioambiente, la Protección de los Menores y Adolescentes, de los Mayores, de las Víctimas de Violencia de Género, de los colectivos que sufren discriminación, afrontando los problemas con vocación de servicio y compromiso social.

**POLICÍA MUNICIPAL DE MÓSTOLES, 24 HORAS, 365 DÍAS AL AÑO ...
"PARA TI".**

VALORES

Los valores que nos respaldan como servicio público son:

- Integridad y Dignidad.
- Neutralidad e imparcialidad.
- Rechazo a la discriminación por condición o circunstancia personal o social.
- Vocación de servicio.
- Proximidad en nuestra relación con el ciudadano.
- Máxima calidad en la prestación de servicio.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.1. ORGANIZACIÓN

La Policía Municipal, responsable de la Carta de Servicios, se estructura en los siguientes Departamentos.

- **Jefatura del cuerpo de Policía Municipal**
- **Área de Mediación y Seguridad Ciudadana**
- **Área de Seguridad Vial, Movilidad y Servicios Especializados**
- **Área de Gestión Administrativa y Atención Ciudadana**
- **Gabinete de Comunicación.**
- **Asuntos Internos.**
- **Departamento de Movilidad.**
- **Formación y Estudios.**

2.2.2. FUNCIONES

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

- 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.
- Vigilar y salvaguardar los espacios públicos y ejercer las funciones de policía de proximidad.
- 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.
- Prestar auxilio en caso de accidentes, catástrofes o calamidad pública, y participar en la ejecución de los planes de Protección Civil.
- 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.
- Garantizar y salvaguardar el derecho a la propiedad privada y cooperar en la resolución de conflictos privados cuando sean requeridos para ello.
- 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.
- 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.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

- 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.
- 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.
- 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.
- Instruir atestados por accidentes de circulación y por infracciones penales contra la seguridad del tráfico que se produzcan dentro del término municipal de Móstoles.
- Participar en la Educación Vial, prestando la colaboración precisa a los organismos y centros que lo soliciten.
- Realizar campañas para prevenir y reducir la siniestralidad vial.
- Ejercer las competencias de Policía Administrativa en relación al cumplimiento de los Reglamentos, Ordenanzas, Bandos y demás disposiciones que se determinen.
- Ejercer la potestad de denuncia en materias de Policía Administrativa especial que le atribuye la normativa estatal.
- 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. Participar en los actos de representación corporativa.
- Cualquier otra función de Policía que, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, se le atribuya o encomiende.



2.2. DATOS IDENTIFICATIVOS

2.2.3. OBJETIVOS

El servicio de Policía Municipal de Móstoles se plantea como **objetivos importantes** 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.

Los principales textos legales a los que ajustará su actuación la Policía Municipal son:

- El marco constitucional. Constitución Española de 1.978.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (LOFCS).
- Ley 4/1992 por la que se aprueban las Normas reguladoras de la Coordinación de la Policía Local de la Comunidad de Madrid (LCPLM).
- Decreto 112/1993, de 28 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento Marco de Organización de la Ley de Coordinación de la Policía Local de la Comunidad de Madrid.
- Reglamento Regulador de los Servicios de Policía Municipal del Ayuntamiento de Móstoles, de 8 de Febrero de 2011.
- Ley Reguladora de Bases de Régimen Local y demás disposiciones vigentes, así como las normas que se dicten por el Ayuntamiento.



4.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- A ser tratado con imparcialidad, sin discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A recibir en todo momento un trato correcto, respetuoso y esmerado.
- A ser informado sobre los servicios que se prestan y a conocer el estado de tramitación en los procedimientos en que sean interesados.
- A identificar a los funcionarios y a la confidencialidad de la información sobre los servicios prestados.
- A obtener información y orientación acerca de actuaciones o servicios que se prestan.
- A recibir una atención sin demora en situaciones de daño grave, inmediato o irreparable.
- A ser atendido por personal cualificado.
- A exigir responsabilidades a la Administración y al personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente



4.2. RESPONSABILIDADES DE LOS CIUDADANOS

- Los agentes de policía municipal podrán requerir, en el ejercicio de sus funciones de indagación o prevención, la identificación de las personas y realizar las comprobaciones pertinentes de acuerdo con lo que exige la normativa vigente.
- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto al resto de ciudadanos y a los Agentes de Policía Municipal
- Hacer adecuado uso de las Oficinas de Atención al Ciudadano, respetando los espacios y equipamientos.
- Aportar a la Policía Municipal, la identificación, los documentos y datos necesarios para la realización de las gestiones y trámites que así los requieran y colaborar en los casos que exija la normativa.
- Complimentar de manera legible e inteligible los documentos, instancias y/o solicitudes dirigidos a la Policía Municipal.
- Formular sus sugerencias o reclamaciones de forma concreta y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.





Los ciudadanos podrán participar y colaborar en la mejora de la prestación de los servicios a través de los siguientes medios:

- El Sistema de Sugerencias y Reclamaciones.
- Ruegos y preguntas en las sesiones del Pleno de la Corporación y de las Juntas de Distrito.
- Presentación de instancias en las Oficinas de Registro.
- Las encuestas ciudadanas de percepción de los servicios.
- El buzón del ciudadano (<http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>).
- Expresión de opiniones en encuestas que se realizarán sobre expectativas, necesidades y satisfacción de los servicios.
- Teléfonos de atención al ciudadano recogidos en el apartado 10 de esta Carta.
- A través de Plenos y Consejos de Distrito conforme al Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Mostoles.
- A través de las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal de Mostoles.
- Mediante comunicación directa a cualquier agente en el ejercicio de sus funciones.
- A través de la página Web (http://www.mostoles.es/policia_municipal).



@policiaMostoles



@policiaMostoles



@policiaMostoles

La Policía Municipal pone a disposición de los ciudadanos la posibilidad de presentar sugerencias y reclamaciones mediante la WEB, sin perjuicio del procedimiento establecido en el artículo 210 del Reglamento Orgánico Municipal, que establece lo siguiente:

“El derecho a la presentación de reclamaciones y sugerencias podrá ejercerse por cualquier persona física o jurídica sin limitación alguna, con independencia del lugar de residencia o nacionalidad.

Los ciudadanos formularán sus quejas o sugerencias por escrito en el Libro, indicando su nombre, apellidos y su domicilio, a efectos de comunicaciones, y firmando al final de la correspondiente hoja. Los ciudadanos podrán ser auxiliados por los funcionarios responsables del Libro en la formulación y constancia de su queja o sugerencia, en cuyo caso se limitarán a firmar la misma como muestra de conformidad”.





7.1. TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL

- a) Atención y asistencia en los casos de accidentes con víctimas.
- b) Vigilancia, control y regulación del tráfico en el casco urbano.
- c) Retirada de vehículos de la vía pública según normativa reguladora vigente.
- d) Realización de controles y/o pruebas preventivas: alcoholemia, drogas y velocidad.
- e) Plan de educación vial para alumnos de centros educativos y otros colectivos.
- f) Campañas relativas a la Seguridad Vial.
- g) Emisión de informes por accidentes de tráfico.
- h) Control de calidad de los servicios.

7.2. MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA

- a) Distribución territorial o zonificación de las patrullas de Mediación Ciudadana.
- b) Convivencia ciudadana.
- c) Atención peticiones y requerimientos de los vecinos en materia de seguridad y convivencia ciudadana.
- d) Actuaciones conjuntas con el Cuerpo Nacional de Policía.
- e) Asistencia a los Consejos de Distrito para dar cuenta a los vecinos sobre los objetivos comprometidos.
- f) Control de calidad de los servicios.

7.3. INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- a) Atención presencial en las oficinas de la Policía Municipal.
- b) Control de calidad en la atención telefónica.

7.4. VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCIÓN SOCIAL

a) Atención a víctimas de la violencia de género, menores en conflicto, personas mayores, familia y cualquier tipo de discriminación.

7.5. PROTECCIÓN ANIMAL Y DEL MEDIO AMBIENTE

- a) Retirada de vehículos abandonados.
- b) Prevención de la contaminación acústica.
- c) La protección animal en cuanto a condiciones del maltrato por acción del ser humano.





SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL		
Atención y asistencia en los casos de accidentes con víctimas.	En los casos de accidente de tráfico con víctimas, la primera unidad de Policía Municipal llegará en un tiempo máximo de 7 minutos, en al menos el 85% de los casos.	Porcentaje (%) de cumplimiento.
Vigilancia, control y regulación del tráfico en el casco urbano.	Se regulará el tráfico en situaciones en las que se dificulte gravemente la movilidad, en un tiempo máximo de 7 minutos, en al menos el 85% de los casos.	Porcentaje (%) de cumplimiento.
Retirada de vehículos de la vía pública según normativa reguladora vigente.	Se iniciará la retirada de la vía pública en un tiempo máximo de 20 minutos desde la recepción del aviso o de la detección de la infracción en el 85% de los casos, salvo vehículos abandonados que se realizará según normativa.	Porcentaje (%) de cumplimiento.
Realización de controles y/o pruebas preventivas: alcoholemia, drogas y velocidad.	Se realizará un mínimo de 100 controles de alcohol y drogas al año. Se llevará a cabo un mínimo de 100 controles de velocidad al año.	Número de controles realizados al año.
Plan de educación vial para alumnos de centros educativos y otros colectivos.	Impartir clases teóricas y prácticas de Educación Vial por agentes de Policía Municipal especializados, al 100% de los escolares de 5º curso de primaria del municipio de Móstoles que lo demanden, y a otros colectivos, priorizando entre estos los más vulnerables, personas con discapacidad y mayores, atendiendo el 100% de las solicitudes.	Porcentaje (%) de demandas atendidas en 5º curso de primaria y acciones realizadas de otros colectivos.
Campañas relativas a la Seguridad Vial.	Realizar un mínimo de 20 campañas de Seguridad Vial al año.	Número de campañas al año.
Emisión de informes por accidentes de tráfico.	Emisión de informes por accidente de tráfico en un plazo máximo de 72 horas desde que hay constancia en la Unidad de Policía Judicial, en al menos un 85% de los casos.	Porcentaje (%) de cumplimiento.
Control de calidad de los servicios.	Realización de al menos 3 muestreos anuales de calidad de los servicios prestados relacionados con el tráfico, y publicación de los resultados en la Web.	Número de muestreos realizados al año.



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA		
Distribución territorial o zonificación de las patrullas de Mediación Ciudadana (ver: zonificación de la Policía de Mediación Ciudadana apartado 10.2)	Al menos en el 85% de los días del año, se garantiza la presencia de Unidades de Policía de Mediación Ciudadana en las calles de la ciudad, especialmente en los espacios y horarios de mayor afluencia. En horario de 07:00h A 23:00h habrá un mínimo de 2 patrullas por distrito de lunes a viernes y al menos 1 patrulla por distrito en fines de semana y festivos. En horario de 23:00h a 07:00h habrá 1 patrulla por distrito de lunes a domingo.	Porcentaje (%) de cumplimiento.
Convivencia ciudadana.	Activaremos dispositivos específicos durante al menos 30 fines de semana al año para evitar concentraciones de personas consumiendo bebidas alcohólicas en espacios públicos y otras actividades que puedan causar molestias a los vecinos.	Número de fines de semana en los que se ha activado el dispositivo.
Gabinete de Mediación	Intermediaremos en la resolución de conflictos entre particulares, que así lo soliciten, sobre hechos o situaciones que no constituyan delito y, en todo caso, no esté sometida la controversia a cualquier tipo de jurisdicción o procedimiento administrativo.	De nueva creación, estado prevista su puesta en funcionamiento en el segundo semestre del año 2016.
Atención peticiones y requerimientos de los vecinos en materia de seguridad y convivencia ciudadana.	Establecer un primer contacto con el vecino que demande los servicios de Policía Municipal en un plazo de 48h, en el 85% de los casos, desde que la Policía de Mediación Ciudadana tiene constancia. Establecer un segundo contacto para informar de las actuaciones policiales practicadas y valorar nuevamente la situación.	Porcentaje (%) de demandas vecinales en las que se ha establecido un primer contacto en 48 horas.
Actuaciones conjuntas con el Cuerpo Nacional de Policía.	Se realizarán un mínimo 250 dispositivos conjuntos al año.	Número de dispositivos conjuntos al año.



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA		
Asistencia a los Consejos de Distrito para dar cuenta a los vecinos sobre los objetivos comprometidos.	Asistencia de la Policía Municipal a cada uno de los Consejos de Distrito que se celebren a lo largo del año. Se realizará una comparecencia anual ante los vecinos para darles cuenta del grado de consecución de los objetivos comprometidos en los planes anuales de la Policía Municipal.	Número de asistencias a los Consejos de Distrito celebrados. Cumplimiento de la comparecencia anual ante los vecinos.
Control de calidad de los servicios.	Realización de al menos 3 muestreos anuales de calidad de los servicios prestados relacionados con la Seguridad y publicación de los resultados en la Web.	Número de muestreos realizados al año. Porcentaje (%) de cumplimiento.
INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		
Atención presencial en las oficinas de la Policía Municipal.	Se atenderá presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal: <ul style="list-style-type: none"> • Pza. España nº 1, planta baja del Ayuntamiento (L-V de 09:00h a 14:00h). • C/ Fragua, nº 13, Pol. Industrial "Los Rosales" (Todos los días, horario ininterrumpido) • Coimbra-Guadarrama C/ Cedros, nº 71 (L-V en horario de 10h a 13h y de 17h a 20h). 	Porcentaje (%) de cumplimiento.
Control de calidad en la atención telefónica.	Realización de al menos 3 muestreos anuales de calidad de los servicios prestados relacionados con la atención telefónica y publicación de los resultados en la Web.	Número de sondeos realizados al año.



SERVICIOS	COMPROMISOS	INDICADORES
VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCION SOCIAL		
Atención a víctimas de la violencia de género, menores en conflicto, familia y cualquier tipo de discriminación.	Atender de forma personalizada y con personal especializado a las víctimas de la violencia de género, menores en conflicto y familia en el 100% de los casos demandados.	Porcentaje (%) de cumplimiento.
PROTECCIÓN ANIMAL Y DEL MEDIO AMBIENTE		
Retirada de vehículos abandonados.	Los vehículos abandonados serán retirados en al menos el 85% de los casos un plazo de 25 días, (una vez agotado el tiempo legal de permanencia en la vía pública y habiendo sido requerido el titular del mismo para que lo retire por su cuenta). Si el vehículo en estado de abandono supone algún riesgo para la seguridad ciudadana, la retirada se efectuará en al menos el 85% de los casos en un plazo de 72 horas. Serán retirados, en al menos un 85% de los casos, en un plazo de 10 días y de forma gratuita todos aquellos vehículos cuyos propietarios deseen darlos de baja para el desguace.	Porcentaje (%) de vehículos en estado de abandono retirados dentro del plazo establecido.
Prevención de la contaminación acústica.	Realizar mediciones por personal especializado de Policía Municipal, al menos en un 85% de las mediciones programadas con el demandante de la molestia.	Porcentaje (%) de cumplimiento sobre las programadas.
La protección animal en cuanto a condiciones del maltrato por acción del ser humano.	Realizar por personal especializado de Policía Municipal, al menos 3 campañas anuales de inspección contra el maltrato animal.	Número de campañas al año.



La Policía Municipal pone a disposición de los ciudadanos los siguientes mecanismos de subsanación en caso de quejas o incumplimientos de compromisos:

- a) Carta de disculpas al ciudadano**, enviada por el mismo canal de la recepción o por el que el ciudadano señale.
- b) Llamada personal al ciudadano** a fin de subsanar errores cometidos, en caso de atención telefónica.
- c) Nueva tramitación de una gestión en un tiempo de ejecución mínimo**, ante un error de la Policía Municipal.
- d) Posibilidad de facilitar al ciudadano** mediante todos los canales posibles el contacto con los responsables de los diferentes servicios implicados.



10.1. DIRECCIÓN POSTAL, ELECTRÓNICA, TELÉFONOS Y HORARIOS

OFICINAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE POLICÍA MUNICIPAL

Pza. España, nº 1, planta baja del Ayuntamiento, 28934 Mostoles
Fax: 91 664 70 79

POLICIA MUNICIPAL

C/ Fragua nº 13, polígono industrial "Los Rosales", 28933 Mostoles
Horario: (todos los días en horario ininterrumpido).

COIMBRA-GUADARRAMA

C/ Cedros, nº 71
Horario: (L-V en horario de 10h a 13h y de 17h a 20h).

TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

Llamadas desde dentro del municipio: 092
Llamadas desde fuera del municipio: 91 495 18 10
Emergencias Comunidad de Madrid: 112

Atestados: 91 664 58 04

DEPÓSITO DE VEHÍCULOS

Llamadas desde dentro del municipio: 092
Llamadas desde fuera del municipio: 91 495 18 10

OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Web: http://www.mostoles.es/policia_municipal



Twitter: @policiaMostoles



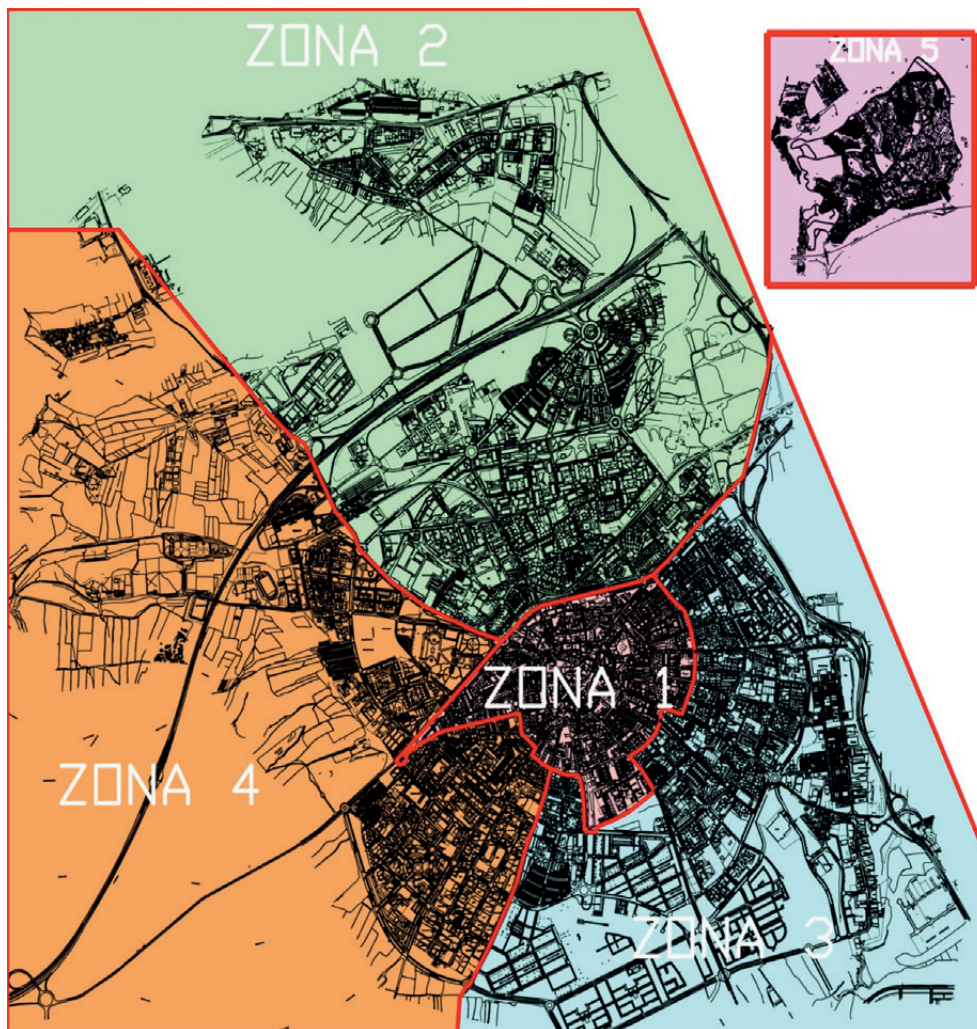
Facebook: @policiaMostoles



Instagram: @policiaMostoles

El buzón del ciudadano: <http://www.mostoles.es/es/buzon-ciudadano>

10.2. ZONIFICACIÓN DE LA POLICÍA DE MEDIACIÓN CIUDADANA



10.3. MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

METRO:

Línea 12 Metrosur

Estación: "Universidad Rey Juan Carlos"

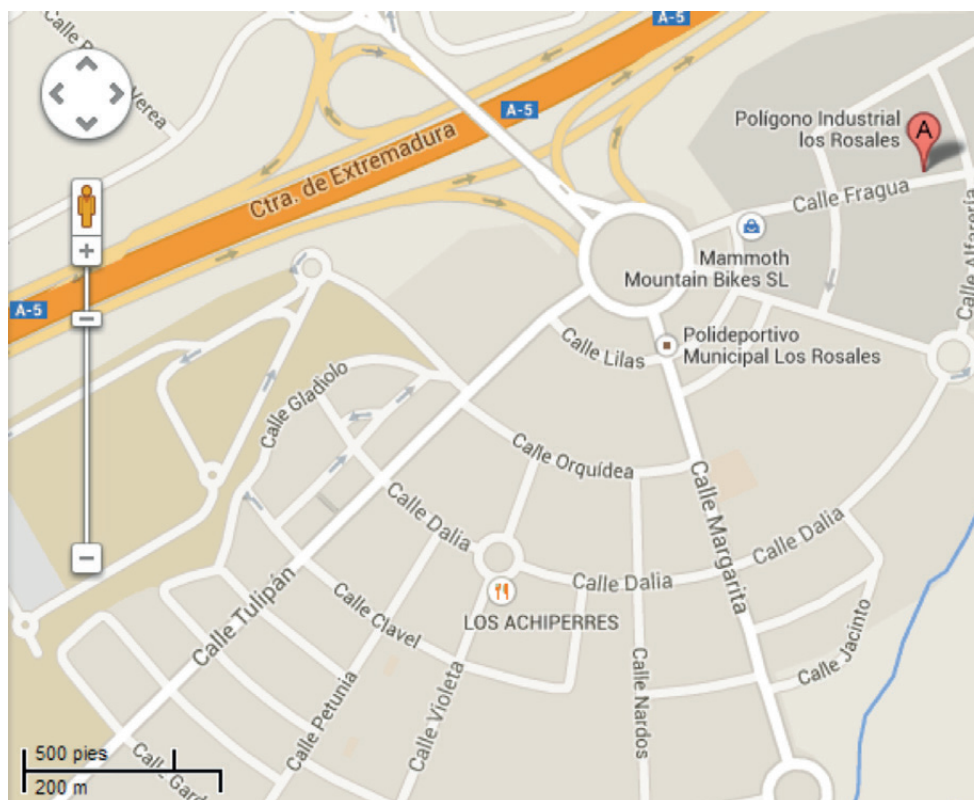
RENFE:

Línea C-5: Móstoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes

Estación: "Móstoles"

AUTOBÚS:

<http://www.ctm-madrid.es/>

PLANO DE SITUACIÓN:



La Carta de Servicios de la Policía Municipal se publica en el año 2016 y estará vigente hasta el año 2018. No obstante lo anterior, se podrá con anterioridad a dicha fecha realizar las revisiones o actualizaciones de la misma si así se considera conveniente.