

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN

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](http://www.mostoles.es/policia_municipal)).

 @policiaMostoles  @policiaMostoles  @policiaMostoles

## QUEJAS Y SUGERENCIAS

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”.*

### 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

#### POLICÍA 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](http://www.mostoles.es/policia_municipal)

Twitter: @policiaMostoles

Facebook: @policiaMostoles

Instagram: @policiaMostoles

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

#### MEDIOS DE ACCESO Y TRANSPORTE

##### METRO:

Línea 12 Metrosur  
Estación: “Universidad Rey Juan Carlos”

##### RENFE:

Línea C-5: Mostoles-El Soto / Atocha / Fuenlabrada / Humanes  
Estación: “Mostoles”

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



PLAZA DE ESPAÑA, 1. 28934 MÓSTOLES. MADRID



## CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES



La **Carta de Servicios de la POLICÍA MUNICIPAL** del Ayuntamiento de Mostoles 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. (El texto completo de la Carta está disponible en [www.mostoles.es/policia\\_municipal/es](http://www.mostoles.es/policia_municipal/es)).

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 Mostoles 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.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

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.

## 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

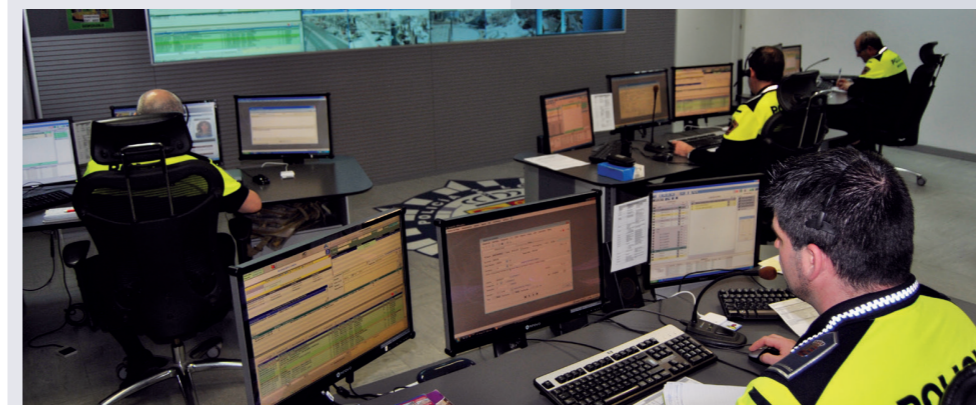
Los valores que nos respaldan como servicio público son:

- 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.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

| SERVICIOS                                                                                                                                                     | COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TRÁFICO Y SEGURIDAD VIAL</b>                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Atención y asistencia en los casos de accidentes con víctimas.</b>                                                                                         | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Vigilancia, control y regulación del tráfico en el casco urbano.</b>                                                                                       | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Retirada de vehículos de la vía pública según normativa reguladora vigente.</b>                                                                            | 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.                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Realización de controles y/o pruebas preventivas: alcoholemia, drogas y velocidad.</b>                                                                     | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Plan de educación vial para alumnos de centros educativos y otros colectivos.</b>                                                                          | 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.                                                                                                      |
| <b>Campañas relativas a la Seguridad Vial.</b>                                                                                                                | Realizar un mínimo de 20 campañas de Seguridad Vial al año.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Emisión de informes por accidentes de tráfico.</b>                                                                                                         | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Control de calidad de los servicios.</b>                                                                                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Distribución territorial o zonificación de las patrullas de Mediación Ciudadana (Ver: zonificación de la Policía de Mediación Ciudadana apartado 10.2)</b> | 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. |

| SERVICIOS                                                                                                     | COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MEDIACIÓN Y SEGURIDAD CIUDADANA</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Convivencia ciudadana.</b>                                                                                 | 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.                                                                                    |
| <b>Gabinete de Mediación</b>                                                                                  | 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.                                                               |
| <b>Atención peticiones y requerimientos de los vecinos en materia de seguridad y convivencia ciudadana.</b>   | 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. |
| <b>Actuaciones conjuntas con el Cuerpo Nacional de Policía.</b>                                               | Se realizaran un mínimo 250 dispositivos conjuntos al año.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Asistencia a los Consejos de Distrito para dar cuenta a los vecinos sobre los objetivos comprometidos.</b> | 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.                                  |
| <b>Control de calidad de los servicios.</b>                                                                   | 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.                                                                                                                                                                     |



| SERVICIOS                                                                                                               | COMPROMISOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Atención presencial en las oficinas de la Policía Municipal.</b>                                                     | Se atenderá presencialmente en las Oficinas de Atención al Ciudadano de la Policía Municipal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pza. España nº 1, planta baja del Ayuntamiento (L-V de 09:00h a 14:00h).</li> <li>• C/ Fragua, nº 13, Pol. Industrial "Los Rosales" (Todos los días, horario ininterrumpido)</li> <li>• Coimbra-Guadarrama C/ Cedros, nº 71 (L-V en horario de 10h a 13h y de 17h a 20h).</li> </ul>                                                                                                                                                                                |
| <b>Control de calidad en la atención telefónica.</b>                                                                    | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>VIOLENCIA DE GÉNERO Y PROTECCION SOCIAL</b>                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Atención a víctimas de la violencia de género, menores en conflicto, familia y cualquier tipo de discriminación.</b> | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>PROTECCIÓN ANIMAL Y DEL MEDIO AMBIENTE</b>                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Retirada de vehículos abandonados.</b>                                                                               | 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 retirado, 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. |
| <b>Prevención de la contaminación acústica.</b>                                                                         | Realizar mediciones por personal especializado de Policía Municipal, al menos en un 85% de las mediciones programadas con el demandante de la molestia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>La protección animal en cuanto a condiciones del maltrato por acción del ser humano.</b>                             | Realizar por personal especializado de Policía Municipal, al menos 3 campañas anuales de inspección contra el maltrato animal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |