

# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Policía Local

---

# INTRODUCCIÓN

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

El Ayuntamiento de las Rozas de Madrid, y por supuesto la Policía Local, deben apostar por la mejora continua del servicio local de seguridad.

Esta información debe servir para acercarnos a los ciudadanos, mostrar la gran variedad de servicios que prestamos y continuar con la mejora de la imagen que ofrecemos.

Con todo esto, queremos que el ciudadano perciba de forma rápida y directa que puede exigirle a la Policía Local y que puede esperar de este servicio.

Igualmente, sirve para comprometer a la organización sabiendo que se han adquirido unos compromisos que son insoslayables.

En definitiva, es una herramienta más, en el largo camino de apostar por una fuerza pública que sea capaz de estar a la altura de nuestros conciudadanos.

# INTRODUCCIÓN

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

La carta de servicios de la Policía Local surge con el propósito de informar a los ciudadanos de Las Rozas de los servicios que presta las entidades de SEGURIDAD Y EMERGENCIAS, de sus derechos ante estos servicios, y de los compromisos adquiridos que pretenden una mejora en la calidad de su prestación. Con ello, se da a conocer las bases de este interés común y compartido entre la ciudadanía y la Policía Local, en cuanto a la seguridad y la convivencia ciudadana.

## **Sus funciones:**

La Policía Local tiene como principal misión garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos y velar por el cumplimiento de las leyes y del ordenamiento jurídico, siendo garantes de la Seguridad Ciudadana.

## **El ciudadano:**

Por su parte, el ciudadano juega un papel esencial en las políticas y planes de seguridad ya que no sólo es objetivo prioritario de cualquier actuación pública de protección, sino que debe ser sujeto activo de su planificación, ejecución y evaluación. Por ello, es de esencial importancia concebir la seguridad como una necesidad compartida, un compromiso de todos y cada uno.

# INTRODUCCIÓN

---

## Los objetivos:

Para la corresponsabilidad en torno a estos dos valores, la Policía Local no sólo trabaja estrechamente con organismos y autoridades relacionadas con su ámbito de actuación, sino que pretende extender este marco de colaboración a los ciudadanos en el afán de conseguir un municipio cada vez más seguro y donde la convivencia democrática sea un hecho cotidiano. Es por ello imprescindible lograr una policía próxima, proactiva, que fomente la cooperación y la participación, solidaria y de calidad.

## La organización y estructura:

La Policía Local de las Rozas es una fuerza y cuerpo de seguridad de organización y estructurajer arquizada que funcionará como un cuerpo único, pudiendo tener especialidades que se engloban en unidades, secciones, grupos y patrullas. Actualmente, el servicio policial se divide en dos Áreas de gestión:

Área de Operativa Policial	Área de gestión corporativa y secretaría técnica
----------------------------	--

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

- Atención personal y telefónica 24 horas, 365 días al año.
- Atención a los ciudadanos, sus demandas y requerimientos de la forma más inmediata posible.
- Seguridad ciudadana. Prevención y reacción ante faltas y delitos.
- Protección de espacios públicos.
- Ordenación y regulación del tráfico.
- Confección de atestados por accidentes de tráfico y por actuaciones en Seguridad Vial.
- Tramitación de denuncias por ilícitos penales de acuerdo con la legislación vigente y dentro del marco convenido con las demás F.C.S.
- Protección y prevención de la comunidad escolar.
- Prestar servicios de educación vial a los escolares.
- Vigilancia del cumplimiento de las OO.MM., Bandos y actuaciones urbanísticas.
- Patrulla ecológica en garantía de nuestro patrimonio medioambiental.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Inspección de desperfectos y anomalías en la vía pública y en el mobiliario urbano.
- Recoger cuantas sugerencias, quejas y peticiones se formulen sobre la actividad municipal transmitiéndola al departamento correspondiente.
- Realización de lo mandatado por la autoridad Judicial o Fiscal.
- Ejecución de acuerdos municipales.
- Control de ruidos y molestias.
- Control de obras, ocupación y corte de vías.
- Protección de autoridades.
- Vigilancia y custodia de edificios municipales.
- Cooperación en la resolución de conflictos.
- Auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- Coordinación y colaboración con las demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Realización de lo mandatado por la autoridad Judicial o Fiscal.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 1.- ÁREA DE OPERATIVA POLICIAL

El Área Operativa es la encargada de llevar a cabo el servicio policial en la calle. Seguramente sean los profesionales que mejor imagen deben de ofrecer del Cuerpo de la Policía Local al estar más en contacto y próximos al ciudadano.

Esta área se divide en **cuatro Unidades**:

- La **Unidad de Seguridad y Protección Ciudadana** engloba: Sección de Seguridad Ciudadana; Sección Oficina de Denuncias y Atención al ciudadano, Investigación e intervención social, y el Grupo de Protección a Personalidades. Tendrá como misión el mantenimiento, prevención de la seguridad ciudadana y el restablecimiento en su caso mediante patrullas móviles de cuatro y dos ruedas y patrullas a pie, tanto uniformados como de paisano.
- La **Unidad de Tráfico, Movilidad y Seguridad Vial** engloba: la Sección de Tráfico y movilidad, y la Sección de Educación para la prevención y seguridad de la comunidad escolar. Servicio encargado de vigilancia del tráfico rodado, estacionamiento y normativa del Motor.
- **Policía Administrativa y de Medio Ambiente**: tendrá como misión velar por el cumplimiento de la normativa administrativa y medio ambiental en nuestro municipio. La encargada es la sección de Policía Administrativa y Medioambiente.
- **Centro de Control Operativo (CECOP)**, que depende directamente de la Jefatura pero articulando eficientemente las dos Áreas de Servicio merece el que podríamos definir como el corazón de tecnología y comunicación del Cuerpo de Policía Local.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 2.- ÁREA GESTIÓN CORPORATIVA Y SECRETARÍA TÉCNICA

Esta área se divide en **dos unidades**:

- **El Área de Gestión Corporativa:** Es una estructura administrativa de gestión, coordinación, planificación, comunicación, disciplina y formación. Está integrada la Unidad de Gestión Técnico- Administrativa.
- **La Secretaria Técnica** que depende directamente de Jefatura como apoyo técnico-jurídico en la labor de planificación, gestión diaria y asesoramiento especializado.

Igualmente, se establece el Consejo de Dirección de Policía Local, como órgano colegiado y formado por todos los mandos del Cuerpo con el objetivo de debate, análisis, lluvia de ideas, propuestas y valoraciones.





# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

I. <b>Atención permanente a la ciudadanía</b> , a través de los teléfonos 112 y 91.637.00.00 y en dependencias de la Policía Local, durante las 24 horas y todos los días del año.	<b>25.000</b> (llamadas)
II. <b>Actuación preferente ante requerimientos urgentes</b> , cuando exista riesgo para las personas o sus bienes, en un tiempo mínimo imprescindible, desde que se tenga noticia del suceso.	<b>10.000</b> (actuaciones)
III. <b>Presencia y actuación en la vía pública atendiendo y dando la información debida</b> de forma inmediata ante las demandas de los ciudadanos, con especial dedicación a los más necesitados y a las víctimas de hechos delictivos.	<b>650.000</b> (Km. realizados)
IV. <b>Dedicación prioritaria al mantenimiento de la protección y seguridad ciudadana</b> , garantizando la pacífica convivencia entre todos los ciudadanos.	<b>2.500</b> (actuaciones)
V. <b>Acciones preventivas en materia de seguridad vial y normativa del motor</b> , realizando los controles preceptivos en el tráfico, transporte, conductores, etc. En el propósito de reducir la siniestralidad viaria.	<b>3.500</b> (actuaciones)
VI. <b>Funcionamiento permanente de la Oficina de denuncias</b> , atención al ciudadano, Investigación e intervención social, al objeto de realizar las actuaciones y diligencias necesarias.	<b>1.500</b> (servicios)



# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

VII. <b>Protección al menor y colaboración con la comunidad educativa</b> , programando servicios de agentes tutores, de formación vial y de educación para la convivencia.	<b>6.200</b> (servicios)
VIII. <b>Potenciar la policía medioambiental</b> , en al necesidad de proteger nuestro patrimonio natural, velando por una conciencia ecológica que permita la conservación y el disfrute del ecosistema.	<b>1.000</b> (actuaciones)
IX. <b>Trabajo por objetivos, planes y programas de actuación</b> , en la necesidad de prestar el mejor servicio posible, con la calidad que nuestros vecinos demandan, trabajaremos de forma proactiva teniendo en cuenta los objetivos, programando realizaciones y evaluando los resultados.	<b>11.000</b> (servicios)
X. <b>Recogida y retirada de vehículos abandonados</b> , en los plazos establecidos en los indicadores de calidad.	<b>550</b> (actuaciones)
XI. <b>Custodia de objetos perdidos</b> . Depósito y devolución, en su caso, de los objetos perdidos que se encuentre en Policía Local.	<b>350</b> (gestiones)
XII. <b>Apuesta decidida por una política de coordinación con la Guardia Civil</b> , para optimizar todos los recursos disponibles y evitar solapamientos innecesarios.	<b>250</b> (colaboraciones)
XIII. <b>Información sobre la gestión publicando anualmente los resultados del servicio local</b> de seguridad que permitan a nuestros ciudadanos comprobar las realizaciones y evaluar los compromisos adquiridos.	<b>40.000</b> (datos totales)

# IDEAS FUERZAS DE LA LABOR POLICIAL



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- **Trabajar por identificar y ordenar** de una manera estructurada los grandes objetivos **como organización y como servicio**. Coligiendo que la orientación de la seguridad pública debe ser la de prestar un servicio eficaz y profesional al ciudadano, optimizando todos los recursos disponibles.
- Buscar una **Policía visible y cercana**, aproximándose a las demandas de los ciudadanos, y siendo un verdadero servicio de reporte en seguridad y convivencia. Estamos obligados a gestionar siempre en busca del bienestar de los ciudadanos.
- Como Policía Local deberemos **dar cuenta de nuestras realizaciones y servicios**. El vecino podrá exigir y fiscalizar su labor. Transparencia interna y externa, dando cuenta y presentando resultados de las realizaciones y servicios, y posibilitando una fácil tutela vecinal.
- **Sentirnos vecinos** de esta comunidad a la que servimos, ofrecer a nuestros ciudadanos lo que esperan de nosotros, procurando un trato esmerado y correcto con todos ellos.
- **Estar lo más cerca posible** de nuestros conciudadanos, para que conozcan, usen, valoren y auditen los servicios que se ofrecen.
- Pretendemos potenciar la **presencia preventiva y auxiliadora** en la calle, procurando más efectivos, y en más ámbito temporal, de patrullaje comprometido dando respuesta a las demandas vecinales.

# IDEAS FUERZAS DE LA LABOR POLICIAL



- **Trabajo proactivo, integral y de proximidad.** El quehacer de la Policía Local debe estar determinado sin esperar a que sucedan los acontecimientos.
- Nuestro objetivo es **reforzar los servicios**, apostando por la calidad y el trabajo bien hecho, y conseguir la satisfacción de los vecinos y visitantes.
- También, permanentemente **adaptarnos a aquellos servicios** que más ductilidad presentan **con demandas inesperadas y cambiantes** de la ciudadanía.
- **Seguir apostando por aquellas especialidades policiales** que, según los resultados, se justifican ampliamente por las demandas habidas.
- **Optimización de los recursos disponibles**, poniendo en valor y ofreciendo el mejor servicio bajo la premisa de eficiencia en la gestión pública y la coordinación con los demás servicios municipales: actividad transversal.
- **Sistematización y automatización de procesos y contenidos**, apostando por las nuevas tecnologías y la capacitación profesional como palancas de valor añadido.
- **Evaluación continuada del proceso, procedimientos y adaptaciones.** Trabajo con la debida capacidad de compromiso, valorando el cumplimiento, la coherencia y el deber servicial.
- **Coordinación integral con los demás Cuerpos y Fuerzas de Seguridad** actuantes en el territorio municipal.

# FILOSOFÍA DEL SERVICIO

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- **Prevención:** Las políticas de prevención deben convertirse en el sistema municipal de seguridad.
- **Proximidad al ciudadano:** conociendo y estando cerca de las personas y grupos sociales que forman parte del entorno donde desarrolla su actividad diaria.
- **Proactividad:** Adelantarse a las situaciones y amenazas venideras a la convivencia y bienestar ciudadano.
- **Orientada a la Seguridad Ciudadana:** ser verdaderos proveedores de prevención, protección, seguridad y bienestar para nuestros vecinos y visitantes.
- **Facilitadores y responsables:** procurando dar cabida y respuesta a todas aquellas necesidades que los ciudadanos manifiesten, sean de la índole que sean.
- **Fomento de la coordinación y la cooperación:** con todos los agentes sociales implicados, Instituciones, y otros Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
- **Compromiso activo servicio-funcionario:** apostando por la calidad servicial y la generación de un clima de relación laboral y profesional que haga factible los legítimos intereses de las partes.

# SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- 1.- **Atención personal y telefónica 24 horas**, 365 días del año.
- 2.- **Atención a las demandas y requerimientos de los ciudadanos**, de la forma más inmediata posible.
- 3- **Seguridad Ciudadana**: prevención y reacción ante delitos.
- 4.- **Protección de espacios y lugares públicos**.
- 5.- **Ordenación y regulación del tráfico**, tránsito viario y Seguridad Vial.
- 6.- **Confección de Atestados por accidentes de tráfico** y por actuaciones en seguridad vial en el casco urbano.
- 7.- **Tramitación de denuncias por ilícitos penales** de acuerdo con la legislación vigente y dentro del marco convenido con las demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- 8.- **Oficina Móvil de Atención Ciudadana**.

# SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

9.- Servicio de la **Unidad Canina** de Policía Local.

10.- **Colaboración con la comunidad educativa**, con la implantación de la figura de **Agente Tutor**, y la realización de **Campañas de Educación Vial**.

11.- Gestión de la **seguridad en los eventos festivos, deportivos y sociales municipales**.

12.- **Planes y campañas específicas** por sectores serviciales y necesidades operativas.

13.- Vigilancia del **cumplimiento** de las **Ordenanzas municipales**, Bandos y actuaciones urbanísticas.

14.- **Protección a menores y atención a víctimas de violencia de género y doméstica**.

15.- **Salvaguarda del patrimonio medioambiental** del municipio.

16.- **Servicio de retirada de vehículos** estacionados indebidamente en la vía pública o en estado de abandono.

# SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- 17.- Inspección de desperfectos y anomalías en la vía pública y en el mobiliario urbano.
- 18.- Tramitación de cuantas sugerencias, quejas y peticiones se formulen sobre la actividad municipal, transmitiéndolas al departamento correspondiente.
- 19.- Ejecución de acuerdos municipales tramitados desde el servicio o a requerimiento de otras áreas.
- 20.- Vigilancia y control de la contaminación acústica.
- 21.- Control de obras, ocupación y corte de vías públicas.
- 22.- Protección de Autoridades Municipales.
- 23.- Vigilancia y custodia de instalaciones, bienes, servicios municipales.
- 24.- Gestión del sistema de Videovigilancia de Seguridad Ciudadana y de Tráfico.



# SERVICIOS PRESTADOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- 25.- Mediación policial en la resolución de conflictos entre particulares.
- 26.- Auxilio en caso de accidente, catástrofe o calamidad pública.
- 27.- Colaboración en los Planes de Protección Civil.
- 28.- Colaboración con los Departamentos Municipales en la ejecución de las competencias atribuidas a los mismos.
- 29.- Coordinación y colaboración con las demás Fuerzas y Cuerpos de Seguridad a través de la Junta Local de Seguridad.
- 30.- Realización de lo mandatado por la Autoridad Judicial o Fiscal.
- 31.- Gestión de las tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida (P.M.R).

# DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

---



La Policía Local de Las Rozas realizará sus funciones con absoluto respeto a la Constitución Española y al resto del ordenamiento jurídico, con neutralidad política, imparcialidad, integridad y dignidad; sin discriminación alguna por razón de raza, religión u opinión; observando en todo momento un trato correcto en sus relaciones con los ciudadanos. Por este motivo los vecinos gozarán de los siguientes derechos:

- A.- **A recibir auxilio y ayuda permanente** en caso de necesidad a través de los servicios de la Policía Local, a ser tratados por personal cualificado, de la forma más eficaz posible y con los medios más idóneos al alcance.
- B.- **A conocer y utilizar las vías de reclamación, sugerencias, consultas y agradecimientos** establecidos respecto a su relación con la Policía Local.
- C.- **Al acceso a la información pública, archivos y registros**, de acuerdo con lo previsto en la normativa reguladora de los servicios policiales.
- D.- **A identificar a los agentes policiales y obtener la información y orientación** acerca de las actuaciones o servicios que necesite (según la normativa vigente).

# DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

---



- E.- **A exigir las responsabilidades a los responsables** del Servicio, de las Autoridades y de la Administración Pública correspondiente, cuando así corresponda legalmente.
- F.- **A ser tratados con respeto y con la necesaria deferencia** por los funcionarios policiales y personal adscrito al Cuerpo, que deberán facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de aquellas obligaciones a que hubiera lugar.
- G.- **A la reserva y confidencialidad de toda la información relacionada con la intervención** y a que se vele por su intimidad durante la actuación policial.
- H.- **A la protección de sus datos de carácter personal**, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- I.- **A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos, técnicos u operativos** que se relacionan con su solicitud, actuación o procedimiento policial del administrado.
- J.- **A exigir un nivel de compromiso y sacrificio superior** al común de los ciudadanos.
- K.- **Cualquier otro que les reconozcan la Constitución y el ordenamiento jurídico.**

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA



- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención de las prestaciones y servicios que ofrece la Policía Local.
- Complimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos cuando las demandas del servicio vayan en formato escrito.
- Facilitar la información veraz de los datos personales y las circunstancias de los hechos para poder actuar con la debida diligencia ante su demanda.
- Cumplir y colaborar, en cualquier caso, con las indicaciones de los agentes de la autoridad para la prestación del servicio demandando.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal, familiar o de otra índole que puedan afectar a la prestación que viniera desarrollándose por parte de esta administración.

# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios, cuando sean ofrecidos por éstos.
- Mediante un correo electrónico al departamento correspondiente.
- A través, del Portal de Transparencia a través del “formulario de propuesta ciudadana”
- Y telefónicamente en Atención al ciudadano 010

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES



Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al servicio de atención de policía local: [oacpolicia@lasrozas.es](mailto:oacpolicia@lasrozas.es)
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.

# NORMATIVA

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- **Constitución Española.**
- Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, **Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid.**
- Real Decreto Legislativo 781/86, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de **Régimen Local.**
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de **Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.**
- Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de **protección de la Seguridad Ciudadana.**
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- **Convenio Europeo** para la Salvaguardia de los **derechos humanos y las libertades fundamentales**, Roma, 4 de noviembre de 1950.
- Resolución 690/1979, relativa a la **declaración sobre la Policía**, aprobada por la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa el 8 de mayo de 1979.
- **Código de conducta** para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, adoptado por la Asamblea General de la ONU en su Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979.
- **Convenio sobre la ciberdelincuencia** del Consejo de Europa (Budapest, 23.XI.2001).
- Ley 1/2018, de 22 de febrero, de **Coordinación de Policías Locales** de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 210/2021, de 15 de septiembre, por el que se aprueba el **Reglamento Marco de Organización** de las Policías Locales de la Comunidad de Madrid
- **Reglamento del Cuerpo de Policía Local** de Las Rozas de Madrid.

# DATOS COMPLEMENTARIOS

---

## **CONCEJALIA DE SEGURIDAD, TRANSPORTES Y MOVILIDAD**

C/ José Echegaray, 10

91 757 93 10

Horario de atención: Previa petición de hora

Correo electrónico: [concejaliaseguridad@lasrozas.es](mailto:concejaliaseguridad@lasrozas.es)

## **JEFATURA DE POLICÍA LOCAL**

C/ José Echegaray, 10

91 637 00 00

Horario de atención: 24 horas / 365 días

Correo electrónico: [policialocal@lasrozas.es](mailto:policialocal@lasrozas.es)

## **DEPÓSITO MUNICIPAL DE VEHÍCULOS**

C/ José Echegaray s/n (frente a Jefatura de Policía Local)

Horario de atención: 24 horas / 365 días





Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)