



CARTA DE SERVICIOS

Ed. 03/2025

POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE MÁLAGA

Área de Gobierno	Área de Gobierno de Seguridad
Departamento (Área, Organismo, Empresa)	Policía Local de Málaga
Concejal	D. Avelino de Barrionuevo Gener
Servicio objeto de la carta	Policía Local de Málaga
Responsable del servicio	Intendente Principal Jefe del Cuerpo, D. Juan Antonio Ferrer Medina
Responsable Carta de Servicios	Inspector, D. Faustino Aguilar Martín
Destinatario de la Carta de Servicios	Ciudadanía en general, vecinos, autoridades y otras F.C.S.

1/10



ÍNDICE

1. PRINCIPIOS DE NUESTRA CARTA DE SERVICIOS _____ pág. 3

- Tres Ejes Estratégicos: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

2. INEAS ESTRATÉGICAS: _____ pág. 4 y 5

- Línea Estratégica 1. DE PREVENCIÓN, CONVIVENCIA Y DEMANDAS.
- Línea Estratégica 2. DE PROXIMIDAD Y SEGURIDAD.
- Línea Estratégica 3. DE MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD.
- Línea Estratégica 4. DE ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y FORMACIÓN.

3. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD. _____ pág. 6 a 9

4. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA _____ pág. 10

5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y/O DE RELACIÓN CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. __ pág. 10

2/10

6. HISTÓRICO DE EDICIONES. _____ pág. 10



1. PRINCIPIOS DE NUESTRA CARTA DE SERVICIOS

La Carta de Servicios de la Policía Local de Málaga, informa públicamente a los ciudadanos de los compromisos de Calidad que se asumen en la prestación de los servicios. Se basa en los conceptos de **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**, como Ejes Estratégicos.

MISIÓN

- Cumplimiento de los requisitos establecidos por la legislación, que en cada momento resulte de aplicación y de los protocolos previamente aprobados.
- Mejora permanente de la calidad y la eficiencia, que permita proporcionar a los vecinos y visitantes de Málaga, servicios de mejor calidad día a día.
- Contribuir al mantenimiento de la seguridad pública, en sus diferentes vertientes como: seguridad ciudadana, seguridad vial y protección civil.
- Colaborar con la mejora de la convivencia ciudadana, mediante la vigilancia del cumplimiento de las Ordenanzas Municipales y la contribución a la resolución de los conflictos privados.
- Eficacia en la sostenibilidad medioambiental, tanto en el uso de medios propios eco sostenibles, como en la protección del medio.

VISIÓN

- Queremos que la Policía Local de Málaga sea el referente en la atención, servicio y protección a la ciudadanía, optimizando los medios humanos y tecnológicos, contando con un equipo humano altamente cualificado y en continua formación, así como una constante inversión en recursos técnicos actualizados.

3/10

VALORES

- Responsabilidad, profesionalidad y compromiso.
- Cercanía al ciudadano
- Eficacia y eficiencia en nuestras tareas diarias.
- Aprendizaje continuo.
- Innovación y modernización.

Éstos tres Ejes Estratégicos se desarrollan y se ponen en práctica a través de **cuatro Líneas Estratégicas**, que a continuación se detallan.



2. LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

Línea Estratégica 1. DE PREVENCIÓN, CONVIVENCIA Y DEMANDAS

- Estos tres conceptos se materializan en la atención personal a la ciudadanía en la vía pública y en las dependencias policiales, así como telefónicamente a través de la Sala 092 y los directorios telefónicos de las diferentes dependencias policiales. Todo ello durante 24 horas, los 365 días del año. Las nuevas tecnologías, nos han llevado además a incorporar la atención telemática vía Web, para facilitar el contacto entre la ciudadanía y su Policía Local. Las demandas se atenderán de la forma más inmediata posible con corrección, amabilidad y profesionalidad en la respuesta.
- Atención a las quejas y sugerencias relativas a la prestación de nuestro servicio, mediante su estudio, análisis y actuación si procediera, emitiendo posteriormente una respuesta.
- A través de nuestro servicio de Mediación Policial, se consigue solucionar los conflictos privados entre ciudadanos y se da respuesta a las actitudes intolerantes, haciéndose cargo de los presuntos delitos e incidentes de Odio y Discriminación.

Línea Estratégica 2. DE PROXIMIDAD Y SEGURIDAD

- Asociados al programa VIOGEN, atendemos e intervenimos de manera especial y sensible en los casos de Violencia de Género, así como en situaciones de desamparo o malos tratos hacia menores y personas mayores.
- Atención a la Seguridad Ciudadana, mediante la presencia policial en las calles de la ciudad, dando protección, asistencia y auxilio a la ciudadanía.
- La Convivencia Ciudadana y Vecinal, es asistida por la cercanía de los agentes asignados a cada distrito policial, asegurando la tranquilidad y una convivencia inclusiva. Para asegurar esto, suplementamos el servicio ordinario con dispositivos especiales de fines de semana y vísperas de festivos.

4/10

Línea Estratégica 3. DE MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

- Mediante el Grupo de Investigación de Accidentes y Atestados (GIAA), se investiga e interviene en los accidentes de tráfico, dando una atención especializada en los supuestos más graves por lesiones o en delitos contra la seguridad de tráfico, mediante la instrucción de Atestados Judiciales. Con el objetivo de disminuir los accidentes y mejorar la seguridad vial, se realizan controles preventivos para la detección de conducción bajo los efectos de alcohol y/o drogas.
- Realizamos controles de velocidad, tanto con equipos fijos y móviles (mediante trípode o sobre vehículo camuflado o rotulado).
- Regulación del tráfico en las vías públicas. Todas aquellas actuaciones dirigidas a mejorar la fluidez del tráfico, vigilando además las infracciones observadas, todo ello de manera coordinada con el Centro de Gestión de Tráfico. En esta línea, merece especial atención las presencias policiales en los Centros Escolares durante las entradas/salidas, siempre que las demandas prioritarias lo permitan, realizando labores de vigilancia del tráfico en el entorno de los colegios.



- Rotación y eficiencia de espacio para aparcamientos. Acción llevada a cabo por SMASSA, retirando con grúa municipal los vehículos abandonados, para su posterior descontaminación, destrucción y trámite de baja definitiva.
- Realizamos campañas de prevención de accidente de tráfico a través de los medios de comunicación, sobre las consecuencias de la conducción bajo los efectos del alcohol y sustancias estupefacientes. También impartimos clases de Educación Vial, llevadas a cabo por nuestro Subgrupo especializado mediante visitas a colegios y prácticas en nuestras pistas adaptadas.
- Protección de la Naturaleza. Mediante el grupo especializado del GRUPRONA, quienes vigilan e intervienen ante las agresiones al Medio Ambiente, a los animales y en caso de infracciones y delitos urbanísticos.

Línea Estratégica 4. DE ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y FORMACIÓN

- Desde 2005 tenemos reconocida la Certificación de Calidad ISO 9001, que seguimos renovando anualmente.
- Realizamos un proceso de mejora formativa continua a la plantilla, mediante programas de formación y actualización en la Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga (ESPAM).



3. COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.

Las cuatro líneas estratégicas, se materializan en unos compromisos que se concretan como sigue:

SERVICIOS	DEFINICIÓN DEL COMPROMISO DE CALIDAD
DE PREVENCIÓN, CONVIVENCIA Y DEMANDAS	
Atención personal tanto en la vía pública como en las dependencias policiales y atención telemática. (Todos los Grupos/Subg/JPB)	Compromiso: Nos comprometemos a que la cantidad de quejas recibidas por actuaciones policiales directas sea inferior al 15% del total de requerimientos recibidos. Indicador: % DE QUEJAS RECIBIDAS POR ACTUACIONES POLICIALES, RESPECTO DEL TOTAL DE REQUERIMIENTO RECIBIDOS.
	Compromiso: Nos comprometemos a responder al 90% de las quejas, demandas y sugerencias antes de 30 días respecto del total. Indicador: % DE QUEJAS Y DEMANDAS DE SERVICIOS CONTESTADAS ANTES DE 30 DÍAS, RESPECTO DEL TOTAL.
La mediación en conflictos privados y delitos/incidentes de Odio. (Subgrupo de Mediación Policial y Gestión de la Diversidad)	Compromiso: Nos comprometemos a que las mediaciones en conflictos privados tengan una resolución positiva al menos en el 75% de los procesos de mediación policial. Indicador: % DE CONFLICTOS SOLUCIONADOS POSITIVAMENTE RESPECTO DEL TOTAL DE MEDIACIONES.



SERVICIOS	DEFINICIÓN DEL COMPROMISO DE CALIDAD
DE PROXIMIDAD Y SEGURIDAD	
Programa Agente Tutor (Servicio integrado en el GIP orientado a la promoción de respeto a los Derechos de la infancia y la convivencia entre iguales dentro de la Comunidad Escolar, trabajando en el ámbito de la protección del menor y la prevención en el entorno intra y extra escolar). (G.I.P.)	Compromisos: Nos comprometemos a sensibilizar a los menores en materias de redes sociales, violencia de género, drogas, etc., realizando 100 charlas al año, con el objetivo de concienciarlos y protegerlos. Indicadores: NÚMERO DE CHARLAS A MENORES, CON EL OBJETIVO DE CONCIENCIARLOS Y PROTEGERLOS.
Seguridad Ciudadana (JPB + GOA + UNIDAD CANINA)	Compromiso: Nos comprometemos a mantener la presencia policial en barriadas mediante la ejecución de al menos 6.000 presencias policiales anuales. Indicador: NÚMERO DE PRESENCIAS POLICIALES AL MES.
Convivencia ciudadana y vecinal de forma extraordinaria en el turno de noche, fines de semana y vísperas de festivo. (JPB + GOA + U. CANINA)	Compromiso: Nos comprometemos a reforzar la presencia policial en zonas de concentración de ocio nocturno, aumentando la presencia policial al menos con 7.000 horas anuales. Indicador: NÚMERO DE REFUERZO DE HORAS DE PRESENCIA POLICIAL EN LAS ZONAS DE CONCENTRACIÓN POR OCIO NOCTURNO.
DE MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD	
Control de conductores bajo los efectos de alcohol /drogas. (G.I.A.A.)	Compromiso: Nos comprometemos a realizar al menos 10.000 pruebas a conductores, mediante test de detección de alcohol y/o drogas al año. Indicador: NÚMERO DE PRUEBAS REALIZADAS A CONDUCTORES AL MES.



SERVICIOS	DEFINICIÓN DEL COMPROMISO DE CALIDAD
Controles de velocidad de vehículos (G.I.A.A.)	Compromiso: Nos comprometemos a controlar la velocidad, al menos a 60.000 vehículos al año . Indicador: NÚMERO DE VEHÍCULOS CONTROLADOS AL MES
Presencias en Centros Escolares (JPBD)	Compromiso: Nos comprometemos a realizar al menos 300 presencias policiales de media mensual , en período escolar, en las proximidades de los centros educativos. Indicador: MEDIA DE PRESENCIAS EN LAS PROXIMIDADES CENTROS EDUCATIVOS.
Educación vial (Subgrupo de Educación Vial)	Compromiso: Nos comprometemos a hacer llegar nuestra educación vial, bien directamente en los centros docentes, bien a través de nuestra pista de tráfico, al menos a 10.000 alumnos por curso escolar . Indicador: NÚMERO DE ALUMNOS POR CURSO ESCOLAR.
Protección de la Naturaleza (GRUPRONA + JPB + GIP)	Compromiso: Nos comprometemos a realizar al menos 10.000 vigilancias anuales , relacionadas con la Protección de la Naturaleza y Protección de Animales. Indicador: NÚMERO DE VIGILANCIAS MENSUALES.
DE ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y FORMACIÓN	
Certificación ISO 9001.	Compromiso: Nos comprometemos a mantener la Certificación ISO-9001 , para el alcance de las actividades desarrolladas por la Policía Local. Indicador: RENOVACIÓN O SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN ISO-9001 ANUALMENTE.



SERVICIOS	DEFINICIÓN DEL COMPROMISO DE CALIDAD
Capacitación, formación, y especialización continua de los Policías (Todos los Grupos/Subg/JPB)	Compromiso: Nos comprometemos a que nuestra plantilla tenga acceso a una oferta de, al menos 12 acciones formativas, de capacitación o especialización al año. Indicador: NÚMERO DE ACCIONES FORMATIVAS, DE CAPACITACIÓN O ESPECIALIZACIÓN, AL AÑO.

4. DERECHOS Y DEBERES DE LA CIUDADANÍA

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- A ser tratado/a con la debida corrección y respeto.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Elegir el canal presencial, telefónico o electrónico a través del cual relacionarse con la Policía.
- Exigir responsabilidades a la Administración y su personal cuando así corresponda legalmente.
- Presentar sugerencias, reclamaciones y felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular a su seguridad y confidencialidad.
- Recibir una pronta y adecuada respuesta cuando la persona se encuentre en situación de riesgo o de conflicto.
- Recibir información y orientación sobre las características y requisitos de la prestación de los servicios y conocer el estado de tramitación de los procedimientos que le afectan.
- Conocer la identidad del personal que presta el servicio, mediante el número de identificación policial del agente o de la agente.
- Cualquier otro derecho reconocido en la Constitución y en las leyes.

9/10

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Mantener siempre una actitud correcta y de respeto hacia los demás y hacia los y las agentes de la Policía Local.
- Cumplir lo establecido en la normativa vigente.
- Hacer adecuado uso de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando en su mantenimiento y limpieza.
- Abonar las tasas o precios públicos establecidos, en su caso.
- Plantear sus sugerencias y reclamaciones con un contenido concreto y proporcionando los datos mínimos necesarios para su tramitación.



- Poner en conocimiento de la Policía Local cualquier situación que pueda ser constitutiva de delito.
- Colaborar a requerimiento de la autoridad competente, en los casos exigibles por la ley.
- Hacer un uso responsable de los servicios públicos de seguridad y emergencias.

5. FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y RELACIÓN CON LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS. PRESENTACIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La Policía Local ha establecido diversas formas de colaboración y participación con la población empadronada y ciudadanía en general.

Además, cualquier persona puede expresar sus sugerencias, opiniones, insatisfacciones o agradecimientos de alguna de las siguientes formas:

- Formulando consultas, quejas, sugerencias o agradecimientos a través del formulario habilitado en la web http://saic.malaga.eu/portal/seccion_0006 o bien documentalmente en cualquier dependencia municipal.
- Mediante correo postal: Avda. de la Rosaleda, 19. 29008 Málaga, Jefatura de Policía Local.
- Para consultas de carácter informativo y requerimientos de servicio policial, se podrán usar los teléfonos 010 y 092, respectivamente.

10/10

6. HISTÓRICO DE EDICIONES

N.º Edición	Fecha	Resumen de cambios
1	11-11-2019	Edición inicial tras revisión completa de la Carta de Servicios
2	15-07-2024	2ª Edición tras revisión completa de la Carta de Servicios
3	12-05-2025	3ª Edición tras revisión completa de la Carta de Servicios con el nuevo Consultor de Calidad (Rafael Fdez. Puerto).