

CARTA DE SERVICIOS | Policía Local



Ayuntamiento de Málaga

En qué podemos ayudarte



La **Policía Local de Málaga** pretende proporcionar a la ciudad de Málaga un servicio policial eficaz e innovador orientado a garantizar la convivencia ciudadana y hacer respetar las leyes, el resto de la normativa y las ordenanzas municipales.

Tomando como referencia el lema: ATENCIÓN, SERVICIO Y PROTECCIÓN, pretende desarrollar esos tres conceptos en la gestión diaria, es decir, en nuestros procesos de planificación, atención, intervención y tramitación, hemos reflexionado sobre nuestro enfoque estratégico dentro del marco del Ayuntamiento de Málaga

Prevención, convivencia y demandas

- Atención personal en la vía pública y en las dependencias policiales, atención telemática vía Web. Servicio de vigilancia permanente de patrullaje y a demanda a través del 092. Servicio permanente presencial, 24 horas, en todas las instalaciones policiales.
- Atención telefónica. Atención telefónica 24 horas a través del 092, y de los directorios telefónicos de las diferentes dependencias policiales (tanto distritos como grupos especializados). El servicio 092 es atendido a través de un servicio especializado externo en conexión directa con los operadores policiales de la sala del 092 y permanente con otros cuerpos de emergencias a través de sus teléfonos de emergencia, como 080 (Bomberos), 061 (EPES), 062 (Guardia Civil), 091 (Policía Nacional) y 112 (Emergencias internacional).
- Subgrupo de Mediación Policial para la mediación en conflictos privados. Con independencia de las intervenciones generales de la plantilla de Policía existe el Subgrupo Especializado de Mediación Policial, que interviene en la mediación en los conflictos privados aplicando técnicas y recursos propios para favorecer el acuerdo.

Proximidad y seguridad

- Protección de Menores, Mayores, y atención e intervención especial y sensible hacia la Violencia de Género. Asociados al programa VIOGEN la Policía Local de Málaga, a través del Grupo de Investigación y Protección, GIP, despliega acciones de vigilancia y asesoramiento a las víctimas y potenciales víctimas de la violencia de género.
- Asimismo, este grupo especializado atiende e interviene en aquellos casos en los que se estén generando situaciones de desamparo o malos tratos hacia menores o personas mayores.
- Seguridad Ciudadana: Condiciones de seguridad resultantes del conjunto de la actividad policial y de la simple presencia en las calles de la ciudad, y prestar asistencia y auxilio en casos de catástrofe y otras situaciones de emergencia y conflicto.
- Convivencia ciudadana y vecinal a través de nuestra Policía de Barrio: Velar por el cumplimiento de las ordenanzas y demás disposiciones municipales de obligado cumplimiento con el fin de asegurar las condiciones de tranquilidad, y de convivencia inclusiva en el entorno de la ciudad.
- Prestar un servicio de proximidad y cercanía al vecino convirtiendo el trato cercano y personalizado y el propio conocimiento sobre el barrio, como principio de actuación policial generando un valor añadido para la población empadronada en la ciudad.





Movilidad y sostenibilidad

- GIAA (Grupo de Investigación de Accidentes y Atestados). Investigación e intervención policial en los accidentes de tráfico en los que Policía Local sea requerida, incluida la intervención especializada en aquellos casos de lesiones, fallecimiento o delito contra la seguridad del tráfico, mediante la instrucción y remisión a la autoridad judicial de los atestados que se practiquen.
- Realización de controles preventivos en materia de alcohol, drogas y velocidad y elaboración de un informe anual de puntos de concentración de accidentes, al objeto de actuar en las vías o adoptar las medidas necesarias.
- Regulación del tráfico en las vías públicas. Actuaciones dirigidas a mejorar la fluidez y las condiciones del tráfico, vigilando las infracciones que puedan resultar del incumplimiento de las normas de circulación y que puedan dificultar el normal discurrir de la movilidad en su conjunto.
- Estas actuaciones se desarrollan de manera coordinada con el Área de Movilidad, a través del Centro de Gestión de Tráfico y su Sala de Control de Tráfico, que sirve de apoyo para esa regulación.
- Asimismo, se llevará a cabo la detección, seguimiento y trámite del expediente de abandono dirigido a la empresa, sociedad anónima municipal, S.M.A.S.S.A., a fin de tramitar la baja definitiva del vehículo y descontaminación y destrucción del vehículo tras su retirada al depósito municipal.
- Además, se incluye la regulación del tráfico en el entorno escolar a través de planes programados y especiales de presencia en la entrada y salida de colegios para la vigilancia del tráfico y el seguro acceso y salida de los escolares.
- Rotación y eficiencia de espacio para aparcamientos. Propuesta de retirada por la grúa municipal, para proceder a la descontaminación, destrucción y trámite de la baja definitiva por S.M.A.S.S.A. de los vehículos abandonados en las calles de Málaga, de conformidad con el Art. 86 de la Ley de Tráfico (Ley 18/2009) y la Ordenanza de Movilidad. Para ello, la Policía de Barrio realiza los correspondientes expedientes de abandono y tras 30 días de seguimiento, una vez concluidos, se remiten, proponiendo la retirada de la vía pública.
- Educación vial. Visitas programadas a colegios, y prácticas con los alumnos en la pista de Educación Vial, así como otras actividades y campañas informativas orientadas a la concienciación y conocimiento de un correcto y seguro uso viario.
- Protección de la Naturaleza. Servicio desplegado a través del GRUPRONA vigilando e interviniendo en las agresiones al medio ambiente, a los animales y en delitos urbanísticos.

Organización, innovación y formación

- Certificación ISO 9001 2015. Mantenemos un proceso de mejora organizacional continua certificada externamente de forma periódica según la norma ISO 9001 2015.
- Capacitación, formación y especialización continuas. Realizamos un proceso de mejora formativa continua a la plantilla mediante programas y planes de formación para el desarrollo de las competencias profesionales, a través de la Escuela de Seguridad Pública del Ayuntamiento de Málaga (E.S.P.A.M.).

¿Sabes tus derechos y deberes?

Derechos

- 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 interactuar 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.

Deberes

- 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.



Compromisos e indicadores de Calidad

PREVENCIÓN, CONVIVENCIA Y DEMANDAS

Atención personal tanto en la vía pública, como en las dependencias policiales y atención telemática.

- Atención personalizada mediante la actuación en los requerimientos que nos formulen de la forma más inmediata posible con corrección, amabilidad y profesionalidad en la respuesta, interviniendo las 24 horas del día tanto en la vía pública como en la atención en nuestras dependencias principales.

Nos comprometemos a que las quejas recibidas por actuaciones policiales directas, no superen el 20% del total.

- Atención a las quejas y sugerencias relativas a la prestación de nuestro servicio, mediante su estudio, análisis y actuación si procediera, emitiendo la respuesta antes de 30 días, tanto a las registradas documentalmente como a las recibidas por vía telemática tanto a nivel interno como a través de la web municipal.

Nos comprometemos a contestar el 100% de las quejas, demandas y sugerencias antes de 30 días y a que el número de réplicas no supere una por semana de media.

Atención telefónica 24h., 365 días tanto por 092 como por las Jefaturas de Barrio

- Atención telefónica urgente a través del 092, con la gestión primaria de una empresa colaboradora externa. Grabamos todas las llamadas recibidas a través del 092 como elemento de garantía del servicio prestado a la ciudadanía y con el objetivo de mejorar la calidad de la atención recibida por la demanda.

- Atención presencial y telefónica las 24 horas y los 365 días del año en cada dependencia policial a través de los directorios telefónicos específicos de cada grupo especializado y de cada Jefatura de Barrio aportando mayor proximidad en cada caso.

Nos comprometemos a activar los recursos policiales para las demandas de prioridad cero y 1 (siendo cero la máxima prioridad sobre 5) en menos de 2 minutos, en el 90% de los casos, así como a atender de forma presencial los accidentes de tráfico con heridos, en menos de 8 minutos de media en el 90 % de los casos y en menos de 12 en el 10% restante.

Subgrupo de Mediación Policial para la mediación en conflictos privados

- Mediamos a través de un grupo especializado de agentes, en la resolución de los conflictos privados, siempre que seamos requeridos y el conflicto sea susceptible de mediación, facilitando vías para la búsqueda de una solución. Disponemos de un espacio neutro para el desarrollo de este servicio de mediación.

Nos comprometemos a resolver de forma positiva al menos el 70% de los conflictos en los que se realice el proceso de mediación policial.

PROXIMIDAD Y SEGURIDAD

Protección de menores, mayores y atención e intervención especial y sensible hacia la violencia de género a través del Grupo de Investigación y Protección (G.I.P.).

- Ofrecemos una atención personalizada por acciones que afectan a menores, mayores y especialmente mujeres que sufren violencia de género las 24 horas del día y los 365 días del año.

Nos comprometemos a proteger a las víctimas de violencia de género, manteniendo un servicio de atención permanente, tanto telefónica, como presencial de ser necesario, las 24 horas del día y los 365 días del año.

Seguridad Ciudadana

- Vigilamos la Seguridad Ciudadana y las zonas públicas de los barrios, con pronunciada presencia policial en sus diferentes espacios.

Nos comprometemos a mantener la presencia policial en barriadas mediante la ejecución de al menos 6.000 presencias policiales anuales.

Convivencia ciudadana y vecinal a través de nuestra Policía de Barrio y Grupos especializados de forma extraordinaria en el turno de noche de los fines de semana y vísperas de festivo

- Suplementamos el servicio ordinario con dispositivos especiales de fines de semana y vísperas de festivos para evitar en espacios públicos el desarrollo de actividades incívicas no permitidas que puedan causar molestias a la ciudadanía alterando la normal convivencia.

Nos comprometemos a asegurar la presencia policial extraordinaria durante al menos 3.000 horas anuales en las zonas de concentración de personas por el ocio nocturno.



MOVILIDAD Y SOSTENIBILIDAD

Grupo de Investigación de Accidentes y Atestados (G.I.A.A.)

- Realizamos controles preventivos periódicos para la detección de conducción bajo efectos de alcohol y/o drogas con el objetivo de disminuir los accidentes y mejorar la seguridad vial. También realizamos controles de velocidad tanto por los equipos fijos, como móviles.

Nos comprometemos a controlar al menos a 2.000 conductores mediante pruebas de detección de alcohol y/o drogas al año.

Regulación del tráfico en las vías públicas

- Regulamos el tráfico con presencia de agentes en aquellas vías del casco urbano en las que la intensidad del tráfico y la demanda así lo requieran, especialmente en la Red Básica, en estrecha colaboración con el Centro de Gestión del Tráfico del Área de Movilidad.

Nos comprometemos a realizar al menos 1.500 regulaciones de tráfico al mes de media anual y regular la entrada o salida de centros escolares en al menos un 25% de centros del total existente.

Rotación y eficiencia de espacio para el debido uso de las distintas modalidades de aparcamientos

- Promovemos la mejor disposición de espacios para aparcamientos y su rotación, vigilando el correcto uso de las distintas modalidades de estacionamientos y proponiendo la retirada de los vehículos abandonados, por la grúa municipal, para proceder a su descontaminación, destrucción y trámite de la baja definitiva por SMASSA, de conformidad con el Art. 86 de la Ley de Tráfico (Ley 18/2009) y la Ordenanza de Movilidad.

Nos comprometemos a que una vez finalizado el plazo de seguimiento, tramitemos la documentación y promovamos la retirada efectiva de los vehículos abandonados en menos de 10 días.

Educación vial

- Impartimos campañas de prevención de accidentes de tráfico en los medios de comunicación y en programas de educación vial para escolares y mayores, así como campañas informativas por parte del G.I.A.A sobre las consecuencias de la conducción bajo los efectos del alcohol y sustancias estupeficientes.

Nos comprometemos a hacer llegar nuestra educación vial, bien directamente en los centros docentes, bien a través de nuestra pista de tráfico a al menos 10.000 alumnos por curso escolar.

Protección de la Naturaleza a través del Grupo de Protección de la Naturaleza (GRUPRONA) y Jefaturas de Barrio.

- Velamos por el respeto y la protección al Medio Ambiente y al entorno natural y animal. Vigilamos y sancionamos construcciones ilegales en suelo no urbanizable así como la comisión de delitos medioambientales y contra el maltrato y abandono de animales. Recuperamos y entregamos a organismos especializados, especies abandonadas o encontradas en el término municipal. También velamos por la correcta tenencia de perros potencialmente peligrosos.

Nos comprometemos a denunciar de media, al menos 100 veces al mes, alguna de las actuaciones reseñadas.



ORGANIZACIÓN, INNOVACIÓN Y FORMACIÓN

Certificación ISO 9001

Certificamos nuestra Calidad por una empresa auditora externa.

Mantener la certificación ISO 9001 para el alcance completo de las actividades desarrolladas por la Policía Local siempre que el área de calidad y modernización del Ayuntamiento así lo establezca.

Capacitación, formación, y especialización continuas.

Garantizamos la formación y perfeccionamiento continuado de la plantilla.

Aseguramos la realización para nuestra plantilla de al menos 12 acciones de formación, capacitación o especialización al año.



¿Cómo puedo presentar una queja o sugerencia?

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.

Oficinas Especializadas

Grupo de Investigación y Protección (G.I.P.)

C/José Ortega Luque,18. 29010
Telf: 951 927 600
gip.plocal@malaga.eu

Grupo de Investigación Accidentes y Atestados (G.I.A.A.)

Plaza Llano de Doña Trinidad,12. 29007
Telf: 951 927 500
atestados.plocal@malaga.eu

Grupo de Protección de la Naturaleza (GRU.PRO.NA)

Avda. Salvador Allende,161. 29018
Telf: 951 927 540
gruprona.plocal@malaga.eu

También puedes informarte en...

málaga 24h

malaga24h.malaga.eu

010

Teléfono Municipal de Información y de forma alternativa en el Telf. 952 20 96 03

Nos podrás encontrar en

Jefatura Policía de Barrio Centro (J.P.B. Centro)

Avda. de la Rosaleda, 19. 29008
Telf: 951 927 515
policiallocalcentro@malaga.eu

Jefatura Policía de Barrio Este (J.P.B. Este)

Avda. Salvador Allende, 161. 29018
Telf: 951 927 520
policiallocaleste@malaga.eu

Jefatura Policía de Barrio Ctra. Cádiz (J.P.B. Carretera de Cádiz)

C/ Manuel Vargas, 9. 29003
Telf: 951 927 570
policiallocalcarreteracadiz@malaga.eu

Jefatura Policía de Barrio Norte (J.P.B. Norte)

C/ Gaspar Núñez de Arce, 2. 29010
Telf: 951 929 430
policiallocalnorte@malaga.eu

Jefatura Policía de Barrio Humilladero (J.P.B. Humilladero)

C/ Virgen de la Fuensanta, 1. 29006
Telf: 951 927 560
policiallocalcruzhumilladero@malaga.eu

Jefatura Policía de Barrio Puerto de la Torre/Teatinos (J.P.B. Pto.Torre/Teatinos)

C/ Plauto, 2. 29190
Telf: 951 929 400
policiallocalpuertodelatorre@malaga.eu

Jefatura Policía de Barrio Churrana/Aeropuerto (J.P.B. Churrana/Aeropuerto)

C/ Sedella, 38. 29140
Telf: 951 929 480
policiallocalchurrana@malaga.eu

Jefatura Policía de Barrio Campanillas (J.P.B. Campanillas)

C/ Cristobalina Fernández, 6. 29590
Telf: 951 927 590
policiallocalcampanillas@malaga.eu