



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

CARTA DE SERVICIOS DE LA POLICÍA LOCAL DE LEÓN





AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

ORGANIGRAMA

JEFATURA

SECRETARÍA
OFICINAS
ADMINISTRATIVAS
Y SANCIONES

UNIDAD DE
BARRIO

UNIDAD DE
TRÁFICO

BRIGADA DE
SEGURIDAD
CIUDADANA

UNIDAD ATENCIÓN
A LA FAMILIA





FECHA DE FIRMA: 07/11/2022
HASH DEL CERTIFICADO: 8B289E9E869A8D5D31629114B359BE0E4710707

PUESTO DE TRABAJO:
ALCALDE

Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de León - <https://sede.aytoleon.es> - Código Seguro de Verificación: 45071IDDOC2214CBB6E9E091ED448C

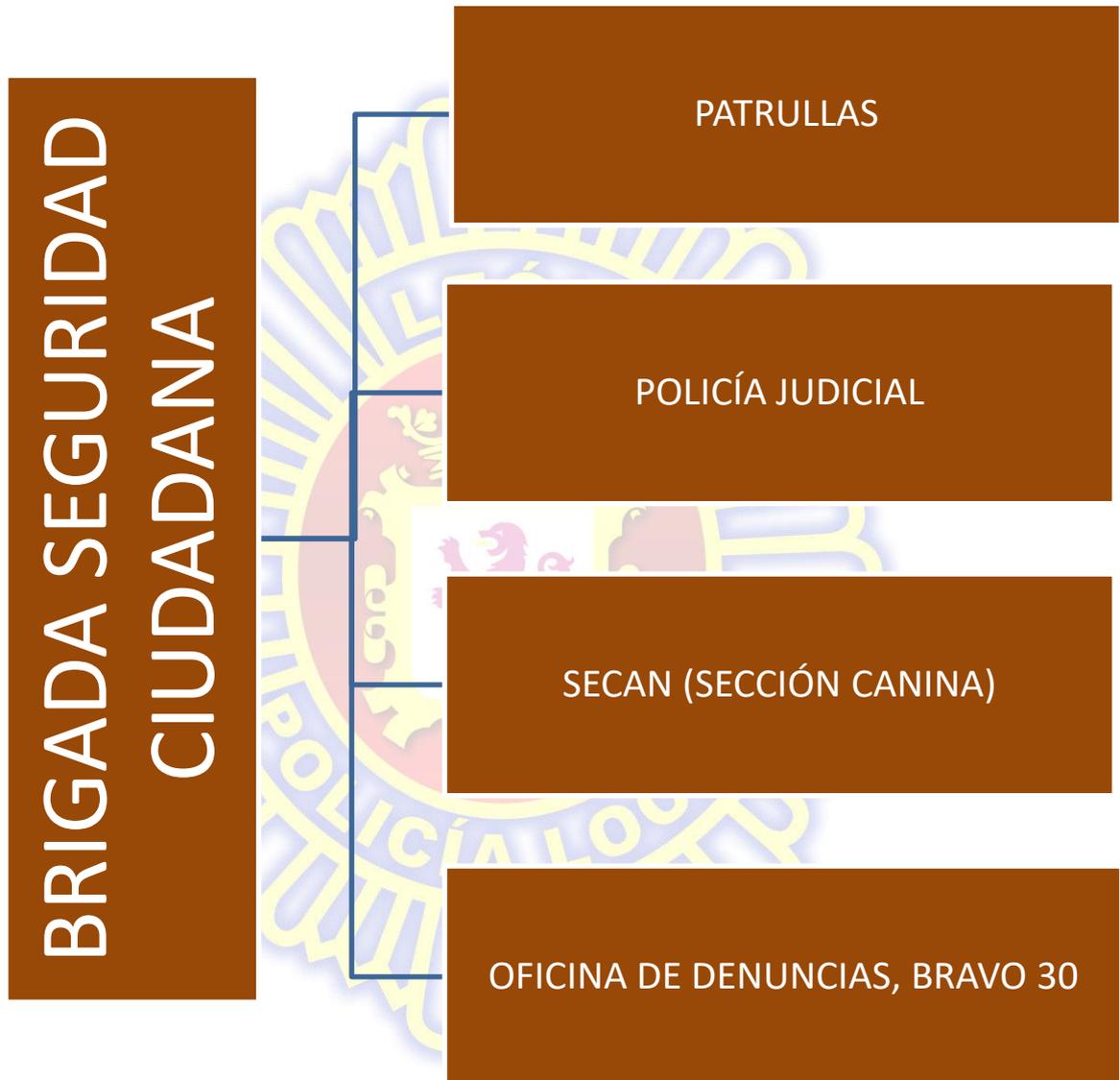
NOMBRE:
Jose Antonio Diez Diaz



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL



NOMBRE: Jose Antonio Diez Diaz
PUESTO DE TRABAJO: ALCALDE
FECHA DE FIRMA: 07/11/2022
HASH DEL CERTIFICADO: 8B289E2E86A8AD5D31629114B359BE0E4710707
Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de León - <https://sede.aytoleon.es> - Código Seguro de Verificación: 45071IDDOC2214CB6E9E091ED448C



UNIDAD DE ATENCIÓN A LA FAMILIA

PAIDOS (MENORES)

GAMU (VIOLENCIA DE GÉNERO)

GRUMA (MAYORES)



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

1º.- ¿QUÉ ES LA POLICÍA LOCAL?

PRINCIPIOS ESTRATÉGICOS.

Misión.

La Policía Local es un instituto armado de naturaleza civil, con estructura y organización jerarquizada, cuya misión principal constitucionalmente establecida, es la protección de la seguridad ciudadana, garantizando un clima de convivencia que permita el libre ejercicio de los derechos y libertades reconocidos a las personas, en el contexto general de la Seguridad Pública, que pretende, mediante la prevención y el auxilio, la mejora de la calidad de vida y del bienestar de los vecinos.

La Policía Local de León, pretende proporcionar a la ciudad de León 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, con la pretensión de desarrollar esos tres conceptos en la gestión diaria, es decir, en nuestros procesos de planificación, atención, intervención y tramitación.

Visión

Como organización estratégica implanta y se somete a planes de calidad y excelencia, pretendiendo evaluar continuamente su rendimiento para ser una policía eficaz y eficiente, preparada y abierta al aprendizaje, adaptándose, de este modo y dentro de los límites de su misión, a los requerimientos, expectativas y necesidades que la sociedad le demande en cada momento, respondiendo a las demandas de los ciudadanos con actitud resolutiva y sin demora.

Valores

1. Adecuación al ordenamiento jurídico.
2. Actuar con total integridad y dignidad.
3. Relacionarse con la sociedad leonesa con un trato correcto, esmerado y cercano.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

Ideas de la labor policial.

- Trabajo proactivo, integral y de proximidad, el que hacer de la Policía Local debe estar determinado sin esperar a que sucedan los acontecimientos.
- El objetivo de la Policía Local 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.
- 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.

2º.- SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

- Atención de emergencias y requerimientos**, cuyo objetivo es atender permanentemente (24 horas del día / 365 días del año) las peticiones de emergencias (por situaciones de crisis o auxilio), requerimientos e información.
- Asegurar la vigilancia de los espacios públicos y la buena convivencia ciudadana**, y concretamente del cumplimiento de las ordenanzas relacionadas con el civismo y la convivencia ciudadana, incidiendo también sobre el consumo,



tenencia de estupefacientes y alcohol, en este caso especialmente en aglomeraciones en la vía pública.

- Vigilancia y protección del medio ambiente**, asegurando el control y la protección de los espacios naturales (flora y fauna), animales domésticos, vallas publicitarias, contaminación y vertidos de residuos, dentro de las competencias de la Policía Local.
- Vigilancia del cumplimiento de la normativa administrativa**, cuyo objetivo es controlar el cumplimiento de la normativa relativa a industria y actividades, urbanismo, salud y consumo.
- Ordenación, regulación y control del tráfico en la población**, vigilando el cumplimiento de la normativa de seguridad vial, efectuando campañas y controles específicos, elaborando proyectos para mejorar la movilidad y realizar 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.
- Retirada de la vía pública y gestión de vehículos en base a la normativa aplicable**, cuyo objetivo es gestionar entradas y salidas de vehículos a depósito y tramitar los expedientes sobre vehículos abandonados con el fin de promover la mejor disposición de espacios para aparcamientos y su rotación.
- Atender a implicados e instruir atestados sobre accidentes de tráfico**, atendiendo accidentes de tráfico en el municipio e instruyendo diligencias derivadas de los mismos, así como instruyendo diligencias por delitos contra la seguridad vial.
- Desarrollar acciones de Educación Vial**, planificando y desarrollando acciones formativas y campañas específicas destinadas a centros educativos y otros colectivos, así como campañas informativas sobre las consecuencias de la conducción bajo los efectos del alcohol y sustancias estupefacientes..
- Actuación derivada de la protección especializada de la Seguridad**



Ciudadana, con el objetivo de prevenir y perseguir la comisión de infracciones penales, vigilar el cumplimiento de la normativa de Seguridad Ciudadana y llevar a cabo también campañas específicas.

- Actuación especializada de la Policía de Barrio** con la finalidad de patrullar todos los barrios de la ciudad, 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.
- Mediar entre las partes en la resolución de conflictos privados**, cuando sean requeridos para ello.
- Oficina de Objetos Perdidos**, remitiendo al propietario el objeto si su identidad resulta conocida.
- Protección en problemáticas propias de menores**, actuando con menores en situaciones de acoso o absentismo escolar, consumo de alcohol o drogas, en riesgo o desamparo.
- Protección de mujeres víctimas de violencia de género**, en colaboración con el protocolo firmado con el Ministerio del Interior, reforzado con el control y vigilancia del programa municipal GESTALERT, el cual permite la localización real por GPS de las víctimas de violencia de género.
- Protección a las personas mayores**, detectando situaciones de desamparo y riesgo, con especial atención a síndromes de Diógenes y condiciones de insalubridad en las viviendas de dicho colectivo.
- Expedición de tarjetas de armas** de aire comprimido y gas.

3º.- **NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS**

- Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales, Roma 4 de Noviembre de 1950.
- Resolución 690/1979, de la Asamblea Parlamentaria del Consejo de Europa, declaración sobre la Policía, 8 de Mayo de 1979.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

- 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 Noviembre de 1979.
- Convenio nº 185, del Consejo de Europa sobre la ciberdelincuencia, Budapest 23 de Noviembre de 2001.
- Constitución Española de 1978.
- Ley Orgánica 2/1986 de 13 de Marzo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Orgánica 10/1995 de 23 de Noviembre del Código Penal.
- Ley Orgánica 4/2015 de 30 Marzo de Protección de Seguridad Ciudadana.
- Ley Orgánica 4/2010 de 20 de Mayo del Régimen Disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía (aplicable a todas las policías locales de Castilla y León).
- Ley Orgánica 1/2004 de 28 de Diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley Orgánica 6/1984, de 24 de mayo, reguladora del procedimiento de «Habeas Corpus».
- Ley Orgánica 3/2018 de 5 de Diciembre de Protección de Datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Real Decreto de 14 de septiembre de 1882 por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- Ley 39/2015 de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de Octubre del Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local.
- Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.
- Real Decreto 320/1994, de 25 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento sancionador en materia de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.
- Real Decreto Legislativo 8/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre responsabilidad civil y seguro en la circulación de vehículos a motor.
- Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas.
- Ley 9/2003, de 8 de abril, de Coordinación de Policías Locales de Castilla y León.
- Decreto 84/2005, de 10 de noviembre, por el que se aprueban las Normas Marco a las que han de ajustarse los Reglamentos de las Policías Locales en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 104/2007, de 18 de octubre, por el que se regula la uniformidad de los Cuerpos de Policía Local de Castilla y León.
- Decreto legislativo 1/2015, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Prevención Ambiental de Castilla y León.
- Ley 5/2009, de 4 de junio, del ruido de Castilla y León.
- Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.
- Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

- Decreto 267/2001, de 29 de noviembre, relativo a la instalación de Infraestructuras de Radiocomunicación.
- Decreto 177/1992, de 22 de octubre, por el que se aprueba la normativa higiénico-sanitaria para piscinas de uso público.
- Ley 3/1994, de 29 de Marzo, de Prevención y Asistencia e Integración Social de Drogodependientes en Castilla y León.
- Decreto 115/2007, de 22 de noviembre, por el que se regulan las características y ubicación de los carteles informativos sobre limitaciones de la venta y consumo de bebidas alcohólicas previstos en la ley 3/1994, de 29 de marzo, de prevención, asistencia e integración social de drogodependientes de Castilla y León modificada por Ley 3/2007, de 7 de marzo.
- Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
- Decreto 54/2006, de 24 de agosto, por el que se desarrolla en la Comunidad de Castilla y León la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.
- Ley 7/2006, de 2 de octubre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Castilla y León.
- Reglamentos y ordenanzas municipales. Entre ellas cabe destacar:
 - Ordenanza de Tráfico y Seguridad Vial.
 - Ordenanza de circulación y seguridad vial de peatones y ciclistas.
 - Ordenanza sobre la regulación del tráfico en el caso histórico.
 - Ordenanza municipal reguladora de la instalación de terrazas y elementos auxiliares en terrenos de uso público.
 - Ordenanza sobre protección de la convivencia ciudadana y prevención de las conductas antisociales.



4º.- DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PRESTADOS.

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.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

- 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.

5º.- COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Atención inmediata.

Puede contactar telefónicamente con la Policía Local a través de los teléfonos de urgencias 092 y 112, los directorios telefónicos de las diferentes dependencias policiales o personalmente en nuestras dependencias las 24 horas del día, con garantía de confidencialidad.

La Policía Local también atenderá las demandas ciudadanas en la vía pública, con presencia especial en los espacios públicos de mayor afluencia.

2. Actuación rápida.

La intervención para 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 2 minutos de media en el 90 % de los casos y en menos de 12 en el 10% restante.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

3. Seguridad para la comunidad.

La relación de la Policía Local con la sociedad de leonesa es permanente, manteniendo contacto con las asociaciones, consejos de barrio y demás colectivos que lo deseen, invitándoles a participar en las cuestiones de seguridad de su interés.

Las patrullas de barrio se distribuyen en cada uno de los sectores de barrio de la ciudad, con especial incidencia en zonas donde la seguridad de los ciudadanos pueda ser más vulnerable.

Se prestarán un mínimo de 30.000 horas de Policía de Barrio al año.

Se asegurará la presencia policial extraordinaria durante al menos 3.000 horas anuales en las zonas de concentración de personas por el ocio nocturno.

Se protegerá 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.

4. Protección del medio ambiente.

Con el objetivo de evitar la degradación de los espacios naturales y denunciar las infracciones contra los recursos naturales y el medio ambiente, se velará por el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales, en cuanto a conservación de los espacios públicos urbanos, especialmente en los parques y la tenencia y protección de los animales domésticos.

5. Retirada de los vehículos abandonados.

Retirada inmediata de los vehículos que entrañen peligro para la seguridad y retirada del resto de los vehículos abandonados al menos un 85% en un plazo máximo de 30 días desde su localización cuando reúnan los requisitos establecidos en la legislación en materia de tráfico.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

6. Convivencia.

Vigilar permanentemente el cumplimiento de las ordenanzas municipales en materia de civismo y convivencia ciudadana, para reducir o resolver todas las conductas o acciones que alteren el normal desarrollo de la convivencia en el municipio.

7. Sugerencias y Reclamaciones.

Resolución y contestación de al menos un 90% de las sugerencias y/o reclamaciones sobre el servicio prestado por la Policía Local en menos de 30 días.

Compromiso de 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.

8. Acción preventiva en materia de Seguridad Vial.

Al menos 2.000 controles preventivos de documentación de vehículos al año en materia de tráfico, 1.500 controles de alcoholemia, y 150 controles de drogas.

Un mínimo de 1.500 regulaciones de tráfico y seguridad 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.

Hacer llegar los planes de educación vial, bien directamente en los centros docentes, bien a través de las instalaciones del parque infantil de tráfico a al menos 10.000 alumnos por curso escolar.

Elaboración de un informe anual de puntos de concentración de accidentes, al objeto de actuar en las vías o adoptar las medidas necesarias y adherirse a las campañas de la Dirección General de Tráfico.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

9.- Coordinación Policial.

Desarrollo de una decidida política de coordinación entre Policía Local con la Comisaría Provincial del Cuerpo Nacional de Policía y la Guardia Civil a través de la Junta Local de Seguridad, para optimizar los recursos y conseguir una actuación más eficaz.

6º.- INDICADORES DE CALIDAD

Con el objeto de poder hacer el seguimiento de los compromisos objeto de cuantificación, se establecen los siguientes indicadores:

1. Índice mínimo de satisfacción ciudadana en la atención al 092 de un 75%.
2. Porcentaje de cumplimiento de las intervenciones inmediata en emergencias.
3. Incremento del número de horas de prestación de Policía de Barrio al año.
4. Número de intervenciones con menores en riesgo y número de menores que han asistido a cursos formativos.
5. Número de denuncias por infracción de las ordenanzas relacionadas con el medio ambiente.
6. Porcentaje de cumplimiento de la retirada de vehículos abandonados: al menos un 85% en menos de 30 días.
7. Número de denuncias por infracción a la Ordenanza de Convivencia y número de requerimientos ciudadanos con resolución por mediación policial.
8. Incremento del compromiso de resolución de reclamaciones sobre los servicios prestados por la Policía Local.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

9. Incremento del número de intervenciones de controles de documentación de vehículos, de alcoholemia, y de drogas sobre el compromiso asumido.
10. Incremento del porcentaje de los casos de atención presencial de los accidentes de tráfico con heridos de menos de 2 minutos.
11. Incremento del grado de compromiso de asegurar la presencia policial extraordinaria en las zonas de concentración de personas por el ocio nocturno.
12. Incremento del porcentaje de regulaciones de tráfico en la entrada o salida de centros escolares sobre el número de centros del total existente.
13. Número de campañas de educación vial y de prevención de accidentes de tráfico en los medios de comunicación y para escolares y mayores.

7º.- CALIDAD DEL SERVICIO

La policía Local realizará un seguimiento de los compromisos de calidad que se recogen en esta Carta con los objetivos de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos y de mejorar continuamente.

Usted tiene derecho a reclamar a través del sistema de sugerencias y reclamaciones y a manifestar cualquier insatisfacción o disconformidad con la actuación de dicho Servicio, así como a realizar cualquier sugerencia de funcionamiento.

Podrá utilizar el sistema de sugerencias y reclamaciones a través de los siguientes medios:

- Vía telemática desde la Web municipal <https://www.aytoleon.es> a través del Buzón Ciudadano.
- De forma presencial en las propias dependencias de la Policía Local a través de las hojas de reclamaciones.



AYUNTAMIENTO DE LEÓN



POLICIA LOCAL

- Por escrito a través del Registro del Ayuntamiento de León (Oficinas Municipales en la C/ Ordoño II núm. 10.
- Llamada telefónica al 010.
- Tramitación de quejas sugerencias a través de la Línea Verde.

Localización

Jefatura de la Policía Local

Paseo del Parque s/n

24005 León.

Oficinas atención ciudadano.

Plaza de San Marcelo s/n

24001 León.

Depósito Municipal de Vehículos

Paseo del Parque s/n

24005 León

Se publicará anualmente la memoria de la Carta de Servicios de la policía local, con el fin de que los ciudadanos puedan evaluar el trabajo policial desarrollado.