

Normativa y Legislación aplicable

Se puede consultar la normativa completa en el tablón de la Central de la Policía Local del Ayuntamiento de Tudela y a través de la WEB municipal (<http://www.tudela.es/tu-ciudad/seguridad-ciudadana/policia-local>)

De toda la normativa en la que la Policía Local tiene su fundamento jurídico para el desempeño de sus funciones, destaca:

- Ley Orgánica 13/1986 de 13 de marzo, reguladora de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Ley Foral 8/2007 de 23 de marzo de las Policías de Navarra.
- Reglamento de la Policía Municipal de Tudela, aprobado por el Pleno en sesión ordinaria el 25 de marzo de 1997.

Derechos de las personas usuarias de la Policía Local

- Ser tratada siempre con una actitud correcta y respetuosa.
- Recibir una inmediata y adecuada intervención cuando la persona se encuentre en riesgo o en situación de conflicto.
- Ser atendida por personal cualificado de la forma más eficaz posible y con los recursos a nuestro alcance.
- Conocer la identidad del/ la funcionario/a que presta el servicio a través de su número de identificación policial.
- Ser informada y orientada sobre las circunstancias del servicio así como los cauces a utilizar para la tramitación de las correspondientes reclamaciones.
- A mantener la confidencialidad de la información relacionada con el servicio prestado, velando por su intimidad.
- Formular cualquier consulta, sugerencia y/o queja, utilizando las vías que el Ayuntamiento de Tudela haya establecido.

Deberes de las personas usuarias de la Policía Local

- Mantener una actitud correcta y educada hacia el resto de la ciudadanía y hacia la Policía local.
- Cumplir las normas establecidas facilitando la convivencia entre la ciudadanía.
- Dar conocimiento a la Policía local de cualquier información que pueda ser constitutiva de un delito o falta.
- A requerimiento de la autoridad competente colaborar en aquellos casos que determine la ley.
- Cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos en los servicios.
- Facilitar información veraz sobre sus circunstancias personales y familiares siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, así como comunicar las variaciones que se produzcan.

Comunicación Cumplimiento de Compromisos

- Nos comprometemos a informar a la ciudadanía anualmente, a través de los medios de comunicación acerca del grado de cumplimiento de nuestros compromisos.
- Además, periódicamente se informará a través de la web municipal: www.tudela.es, tanto del cumplimiento de los compromisos como de la información estadística del Servicio.

Colaboración y participación para mejora de los servicios

QUEREMOS COLABORAR: con las actividades de prevención o voluntariado mediante acuerdos de colaboración.

QUEREMOS SABER SU OPINIÓN: mediante encuestas periódicas que nos permitan conocer el grado de satisfacción en relación a los servicios que prestamos.

DÍGANOS POR QUÉ: si no queda satisfecho/a en algún aspecto le invitamos a que nos formule propuestas que nos ayuden a corregir deficiencias o mejorar los servicios.

¿Cómo hacerlo?

- **Presencialmente** en nuestras oficinas de SAC Casa Consistorial (Plaza Vieja, nº1-31500 TUDELA) o SAC Barrio de Lourdes (C/ Frontón, s/n-31500 TUDELA).
- **Telefónicamente** llamando al teléfono 010 (desde Tudela) o al teléfono 948 417 100 (desde fuera de Tudela o móvil).
- **On-line:** a través de la web www.tudela.es o por correo electrónico sac010@tudela.es.

Fecha de entrada en vigor y vigencia

Esta Carta es la segunda edición. Fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 20 de julio de 2018 y estará vigente hasta el 20 de julio de 2020.

Teléfonos:

Urgencias*: 092
948 848 309

Para un mejor servicio se le puede solicitar la identificación personal.

Consultas no urgentes: 948 848 312
Administración: 948 41 71 00 (*Extensiones: 217; 219; 220*)

* Si llama desde un móvil al 092 es posible que el repetidor desvíe la llamada a 092 Pamplona. Le aconsejamos que configure un acceso directo en la pantalla de su móvil con el número 948 848 309 para cuando necesite una llamada urgente.

Dirección: Calle Tejerías, 55
(*Antiguo Colegio Virgen de la Cabeza*). 31500 Tudela (Navarra)

Mail: policia@tudela.es

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

Atención administrativa

Trámites multas, solicitud informes, vados, tarjetas minusvalía, etc...

De lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Atención operativa 24 horas.

(Depósito grúa, Objetos perdidos, etc.)

POLICÍA LOCAL



2ª Edición

Carta de servicios

Seguridad vial y Seguridad ciudadana



AYUNTAMIENTO DE TUDELA

Misión de la Policía Local

La Policía Local de Tudela es un Cuerpo de Seguridad cuya misión es **garantizar el libre y pacífico ejercicio de los derechos de la ciudadanía**, protegiendo los derechos y libertades, haciendo respetar las Ordenanzas y demás Disposiciones Municipales y colaborando en la Seguridad Ciudadana y en la defensa del Ordenamiento Constitucional.

Valores

Los valores municipales para el personal son: Servicio a la ciudadanía como prioridad, Responsabilidad Social, Profesionalidad, Trabajo en equipo y Mejora Continua.

La Policía Local de Tudela para el ejercicio de sus funciones se inspira en los siguientes valores específicos:

- Mantener un **trato correcto y esmerado** en sus relaciones con la ciudadanía.
- **Impedir**, en el ejercicio de su actuación profesional, **cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria** que entrañe violencia física o moral.
- Actuar con absoluta **neutralidad política, imparcialidad y sin discriminación** alguna.
- Actuar con absoluto **respeto al ordenamiento jurídico**.
- Guardar **riguroso secreto** respecto a todas las informaciones que conozcan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones.
- Llevar a cabo sus funciones con **total dedicación** debiendo intervenir siempre ante la comisión de cualquier ilícito penal, aun encontrándose fuera de servicio.
- **Trabajo en equipo**.

Servicios

Seguridad vial

- Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en la legislación sobre tráfico y seguridad vial.
- Instruir atestados por accidentes de circulación en las vías urbanas, comunicando tales actuaciones a los organismos competentes.

Seguridad ciudadana

- Protección de la ciudadanía y de las autoridades de la corporación, vigilancia y custodia de los edificios e instalaciones municipales.
- Participar en las funciones de Policía Judicial colaborando con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.
- La prestación de auxilio en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando de la manera prevista en las leyes y en la ejecución de los planes de Protección Civil.
- Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos. Las actuaciones llevadas a término se comunicarán a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad competentes.
- Vigilancia de los espacios públicos en colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y Policía Foral, en la protección de las manifestaciones y en el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas cuando sea requerida para ello.
- Cooperar en la resolución de los conflictos privados siempre que sean solicitados sus servicios.

Compromisos e Indicadores de Seguridad Ciudadana y Seguridad Vial

GENERALES	
Atención y trato esmerado en todas las actuaciones policiales que afecten a la ciudadanía. El número de quejas anuales por deficiente atención del personal no pasará de 5.	Nº AQS recibidas por trato del personal inadecuado.
Trasmisión a la persona interesada, al menos en un 95% de los casos y en el plazo máximo de 15 días hábiles, de la respuesta a su Aviso, Queja y/o Sugerencia (AQS) relacionada con actuaciones de la Policía Local. El 5% restante serán respondidas en 30 días hábiles máximo.	% cumplimiento anual plazo de respuesta de las AQS.
SEGURIDAD CIUDADANA	
En el 95% de las llamadas urgentes (accidentes con personas heridas o inconscientes, robo con violencia, agresiones, vehículos implicados en accidentes que dificulten el tráfico o incendios) el tiempo de activación de recursos o la personación será inferior a 10 minutos. En el 5% restante serán atendidas en un tiempo máximo de 20 minutos	% cumplimiento anual atención llamadas urgentes.
En el 95% de las llamadas no urgentes el tiempo de personación será inferior a 20 minutos. En el 5% restante serán atendidas en un tiempo máximo de 30 minutos salvo que la patrulla esté ocupada por la atención de una llamada urgente.	% cumplimiento anual atención llamadas no urgentes.
Mantener la presencia en la calle de al menos 4 policías por turno en el 95% de los casos. En el 5% restante, mantendremos al menos 2 policías por turno.	% cumplimiento anual presencia policial en la calle.
Prestar auxilio en el 100% de los casos de violencia de género asesorando a las víctimas sobre los trámites a realizar e informando sobre los servicios a los que pueden acudir en estos casos.	% auxilio casos violencia de género.
Prestar auxilio en el 100% de los accidentes de circulación con personas heridas: asistiendo y asesorando a las víctimas sobre los trámites a realizar e informando sobre los servicios municipales a los que pueden acudir en estos casos.	% auxilio accidentes de circulación con personas heridas.
Seguimiento y atención por teléfono o en persona a todas las víctimas de violencia de género de Tudela valoradas por VIOGEN como riesgo bajo o no apreciado al menos una vez cada dos meses.	% seguimiento y atención a víctimas de violencia de género de Tudela valoradas por VIOGEN.
Atención en maniobras de reanimación en el 100% de los casos de paradas cardiorespiratorias, por personal habilitado de la Policía Local hasta la personación de la unidad de personal sanitario (Tudela Ciudad Cardioprotégida).	% atención ante paradas cardiorespiratorias.
Informar a la ciudadanía al menos con 500 tweets anuales, sobre eventos y situaciones llevadas a cabo por esta Policía Local que afecten a la seguridad ciudadana y/o seguridad vial de Tudela.	Nº de tweets anuales de seguridad vial y ciudadana llevadas a cabo por la Policía Local
SEGURIDAD VIAL	
La retirada de vehículos, en el 95% de los casos se realizará en un tiempo máximo de 30 minutos desde el momento en que la persona comunique que el vehículo obstaculiza gravemente la circulación de otros vehículos o viandantes, esté estacionado en un espacio reservado para personas con discapacidad, bus, carga y descarga o personal sanitario. En el 5% restante, no excederá de 60 minutos.	% cumplimiento anual en retirada de vehículos.
Realizar un mínimo de 200 controles de tráfico al año en horarios y lugares diferentes de la ciudad, para prevenir conductas que puedan generar accidentes de tráfico: alcoholemia y drogas, velocidad, elementos de seguridad (cinturón de seguridad, sistema de retención infantil) móviles, semáforos, peatones, giros prohibidos, etc.	Nº de controles de tráfico realizados al año.
Regular el tráfico con presencia de agentes en aquellos centros escolares de primaria en el 100% de los accesos que no estén regulados por semáforos y representen peligro para el alumnado, salvo que tenga que atenderse una llamada urgente.	% presencia de agentes en centros escolares de primaria que no estén regulados por semáforos y representen peligro.
Poner la educación vial a disposición del alumnado de primaria, de 1º a 4º de la ESO, 3ª Edad y Educación especial, en el Parque Infantil de Tráfico municipal para atender mínimo 150 acciones con una asistencia mínima de 2500 alumnos/as al año.	Nº de acciones de seguridad vial realizadas. Nº de alumnos/as asistentes.
El 75% de los informes de accidentes serán emitidos en el plazo de 15 días desde la solicitud de petición formulada por escrito y el resto en 45 días máximo.	% cumplimiento anual en la emisión de los informes de accidentes.