

# Nuestra Misión

La razón de ser del área de Seguridad Ciudadana y Movilidad es promover la consecución de un marco de convivencia idóneo que garantice el ejercicio de las libertades y derechos de la ciudadanía, que gestione, de manera eficiente y comprometida, los recursos humanos y materiales existentes y que genere canales participativos para responder proactivamente a las necesidades en materia de seguridad, movilidad y emergencias.

# Nuestra Visión

Ser referente en una prestación de servicios moderna, transparente y efectiva, consolidando la relación ciudadano-administración, mediante la utilización de las nuevas tecnologías y recursos, estableciendo indicadores de calidad que permitan detectar y responder con eficacia a las necesidades colectivas.

# Nuestros Valores

- COMPROMISO
- OBJETIVIDAD
- ACTITUD POSITIVA
- ADAPTABILIDAD
- CALIDAD EN EL TRABAJO
- CREATIVIDAD

## Participe en la mejora de nuestros compromisos...

- A través de las encuestas que el Área desarrolla de forma permanente con el fin de conocer qué considera importante el usuario, qué espera y el grado de satisfacción en relación con el servicio que prestamos.
- A través del sistema de quejas y sugerencias del Ayuntamiento y escritos dirigidos a la Dirección del Área.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse al Área de Seguridad Ciudadana y Movilidad. En un plazo máximo de 15 días hábiles, la Dirección del Área se dirigirá al usuario por el medio que éste haya especificado informando de las causas por las cuales el compromiso no se haya podido cumplir y de las medidas adoptadas, en su caso, para subsanar el incumplimiento denunciado. El incumplimiento de los compromisos declarados en esta Carta en ningún caso dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración. La publicación de los resultados de los compromisos adquiridos en la presente carta se realizara en el mes de febrero de cada año a través de la página Web [www.aytolalaguna.com](http://www.aytolalaguna.com). Para más información sobre esta Carta de Servicios puede consultar [www.aytolalaguna.com](http://www.aytolalaguna.com)



Todos los núcleos de población de San Cristóbal de La Laguna están conectados con el intercambiador del Padre Anchieta y desde allí a la sede del Área de Seguridad Ciudadana por las líneas de guagua, 204, 206, 271 y 610.

### Direcciones:

Calle Consistorio, 6 – 38201

### Horario de Atención:

Servicio administrativo: de lunes a viernes de 09:00 a 13:30.

Policía Local: 24 horas.

Teléfonos: 010 · Emergencias: 092 / 112

Correo electrónico: [seguridadciudadana@aytolalaguna.es](mailto:seguridadciudadana@aytolalaguna.es)  
[www.aytolalaguna.com](http://www.aytolalaguna.com)

Tráfico La Laguna   @traficolalaguna



## Carta de Servicios del Área de Seguridad Ciudadana y Movilidad

FEBRERO 2015



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
SAN CRISTÓBAL DE  
LA LAGUNA

Con esta Carta de Servicios pretendemos dar un paso más allá para lograr una mayor cercanía con los ciudadanos y ciudadanas de La Laguna. En ella damos a conocer las prestaciones que ofrecemos y los compromisos que asumimos para contribuir a una mejora de la calidad y del bienestar de nuestros vecinos y vecinas. Este documento dinámico, vivo, supone traspasar la declaración de intenciones para

convertirse en un compromiso del Ayuntamiento y, en concreto, del área de Seguridad Ciudadana y Movilidad que dirijo, en la mejora continua de los servicios municipales que se ofrecen a los ciudadanos y que, periódicamente, se van adaptando a las necesidades de la población. Por ello, nos someteremos al análisis y evaluación continua de todo lo que en esta área se lleva a cabo, con el firme propósito de mejorar la atención, proporcionando a la vez la calidad que demanda una sociedad avanzada. Es un compromiso que vamos a cumplir con la ayuda y participación de todos ustedes, porque solo así conseguiremos un servicio acorde a los nuevos tiempos, Sus derechos son nuestros compromisos.



**José Alberto Díaz Domínguez**

Concejal delegado del área de Seguridad Ciudadana y Movilidad

[www.aytolalaguna.com](http://www.aytolalaguna.com)

# Nuestros servicios

Las actividades del Área se enmarcan en servicios dirigidos a velar por la seguridad y el bienestar de la ciudadanía:

- PREVENCIÓN
- GESTIONES Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS
- INTERVENCIÓN

Es nuestra obligación trabajar en primer lugar en la PREVENCIÓN de accidentes, siniestralidad, delitos, emergencias, violencia doméstica, de género y absentismo escolar. Para ello, estudiamos y planificamos la seguridad vial urbana de la ciudad de La Laguna, elaboramos planes de emergencias, prevenimos y detectamos situaciones de riesgo con especial atención a los colectivos más vulnerables (menores, tercera edad, víctimas de violencia doméstica, de género, y discapacitados) y realizamos campañas de información y divulgación, para concienciar a la ciudadanía en todas estas materias.

En nuestras instalaciones o a través de nuestra página Web, el ciudadano puede realizar GESTIONES Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS relativos a: ocupación, ordenación y señalización de vía pública, paso y retirada de vehículos, objetos perdidos y extravío de documentación, autorizaciones (eventos deportivos, culturales, espectáculos, religiosos y manifestaciones); certificaciones, sanciones, recepción de denuncias, multas, autorizaciones especiales de estacionamiento, vados, quema de rastrojos, licencias/permisos de taxi, tarjeta de armas, servicio de grúa, animales peligrosos, copias de atestados e informes.

Para garantizar la seguridad de nuestros ciudadanos, todos nuestros efectivos prestan los siguientes servicios de INTERVENCIÓN: asistencia, auxilio e información permanente a todos los ciudadanos, con especial atención a las víctimas de accidentes de tráfico y laborales, violencia doméstica, de género y a menores. Protección y seguimiento de víctimas de violencia doméstica, de género y menores. Ordenación y regulación del tráfico y ocupación de las vías y espacios públicos. Confección de atestados. Mediación en conflictos particulares. Vigilancia del cumplimiento de la normativa vigente en materia de medio ambiente, disciplina urbanística, alteración del orden, seguridad en espectáculos y espacios públicos, tenencia y consumo de drogas y alcohol en vía pública, con especial atención a menores y colectivos más vulnerables. Velar por la seguridad ciudadana evitando la comisión de actos delictivos y por la seguridad vial realizando los controles pertinentes. Protección de autoridades locales. Actuación como policía judicial.

Así los llevaremos a cabo			
Compromisos	Prevención	Gestiones y trámites	Intervención
<p><b>01. ACCESIBILIDAD Y FACILIDAD para llegar a todos los ciudadanos, facilitarles sus gestiones y prestarles auxilio y asistencia.</b></p>	<p>Difundiendo dos campañas al año, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad vial.</li> <li>• Emergencias</li> <li>• Violencia de género</li> <li>• Prevención del consumo de alcohol y drogas.</li> <li>• Riesgos en el uso de las nuevas tecnologías.</li> <li>• Acoso y absentismo escolar...</li> </ul> <p>Informando de manera inmediata en el caso de actividades programadas y en función de la fecha de recepción y de la fuente de información en el caso de actividades no programadas o imprevistas, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alertas.</li> <li>• Emergencias.</li> <li>• Desvíos y cortes de tráfico...</li> </ul> <p>Todo ello a través de las redes sociales Facebook y Twitter (Tráfico La Laguna), paneles informativos en la vía pública y Web municipal.</p>	<p>Facilitando sus gestiones y trámites con formularios fáciles de localizar y cumplimentar en nuestra página Web; en caso necesario le ayudaremos a hacerlo.</p>	<p>Prestando asistencia, auxilio e información permanente las 24 horas del día los 365 días del año:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial en nuestras oficinas.</li> <li>• En la vía pública con nuestros agentes de servicio.</li> <li>• En todo el territorio.</li> <li>• Atención telefónica en menos de un minuto a través del 010 / 092 o de nuestra central de comunicaciones.</li> </ul>
<p><b>02. PROFESIONALIDAD de todos los miembros del Área en su hacer y estar cotidianos.</b></p>	<p>Ofreciendo un trato amable y respetuoso, escuchando las peticiones de los usuarios, dando información correcta y actualizada con un lenguaje claro y comprensible de manera que cualquier persona entienda los trámites que tiene que realizar, buscando en todo momento la mejor forma de satisfacer sus necesidades y demandas.</p>		
<p><b>03. CAPACIDAD DE RESPUESTA para adaptarnos a las necesidades de los ciudadanos y ofrecer una amplia cobertura territorial y social.</b></p>	<p>Impartiendo las acciones de formación y las charlas divulgativas necesarias a grupos de interés o de riesgo, con el objetivo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar sobre temas de especial importancia para la seguridad.</li> <li>• Cubriendo todo el territorio municipal.</li> <li>• Facilitando horarios que garanticen la mayor asistencia posible.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendiendo presencialmente, de forma individualizada y personalizada, en un plazo máximo de 15 minutos en el 80% de los casos.</li> <li>• Resolviendo las solicitudes de licencias de vado y de reservas de discapacitados en un máximo de cuatro semanas en el 80% de los casos.</li> <li>• Solventando las renovaciones de permiso municipal de conductor de taxi en un máximo de tres semanas en un 80% de los casos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interviniendo de forma urgente e inmediata ante cualquier requerimiento, invirtiendo el tiempo imprescindible en el traslado de la patrulla más cercana al lugar.</li> <li>• Garantizando la presencia policial adecuada en función de las características sociopolíticas de cada distrito.</li> <li>• Estableciendo dispositivos especiales con presencia policial adecuada en zonas de riesgo.</li> </ul>
<p><b>04. FIABILIDAD Y EFICACIA prestando los servicios de forma correcta y ofreciendo continuidad y seguimiento para obtener óptimos resultados.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detectando los puntos de concentración de accidentes.</li> <li>• Realizando actuaciones para reducir la siniestralidad en esas zonas.</li> <li>• Mejorando la señalización y condiciones de vía.</li> <li>• Realizando controles preventivos de velocidad y presencia policial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofreciendo la información necesaria para resolver los trámites presenciales en una sola visita.</li> <li>• En caso contrario, informando de la situación en la que se encuentra el expediente.</li> <li>• Indicando el plazo de respuesta y la persona responsable de resolverlo.</li> <li>• Avisando por SMS una vez resuelta la solicitud.</li> <li>• Con acceso inmediato vía Web, una vez finalizado el atestado por accidente de tráfico, a las compañías aseguradoras incluidas en el sistema.</li> </ul>	<p>Ofreciendo continuidad en la prestación de servicios sobre todo en el caso de secciones especializadas, como violencia doméstica, de género y menores, facilitando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acompañamiento.</li> <li>• Información.</li> <li>• Seguimiento.</li> <li>• Verificación del cumplimiento de las órdenes de protección.</li> </ul>
<p><b>05. SEGURIDAD para proporcionar un entorno sin riesgos y facilitar la convivencia ciudadana.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizando los estudios necesarios e implementando los planes de seguridad vial, de emergencias y las iniciativas necesarias para prevenir riesgos potenciales.</li> <li>• Proporcionando seguridad a la ciudadanía, preparando y publicando documentos técnicos relacionados con los diversos riesgos.</li> </ul>	<p>Contribuyendo a la seguridad mediante la retirada de vehículos abandonados en vía pública en un tiempo máximo de dos meses desde su notificación, en un 80% de los casos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizando dos controles al mes sobre seguridad vial, alcoholemia, tenencia y consumo de drogas y alcohol en la vía pública, en puntos de interés policial de conformidad con las estadísticas.</li> <li>• Garantizando la movilidad, interviniendo ante la obstaculización de vehículos en vía pública, en un tiempo máximo de 20 minutos en un 80 % de los casos.</li> <li>• Mediando ante los problemas de convivencia vecinal notificados por los ciudadanos, contactando con el demandante, visitando el lugar de la incidencia e informando de la intervención realizada, en un plazo máximo de 10 días desde su notificación, en un 80% de los casos.</li> </ul>