



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

CARTA DE SERVICIOS
ÁREA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Aprobación inicial-2013
Aprobación de la última revisión-2014

ÍNDICE

1	IDENTIFICACIÓN.....	3
1.1	ÁREA.....	3
1.2	DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL.....	3
2	MISIÓN Y COMPETENCIAS.....	5
2.1	MISIÓN.....	5
2.2	COMPETENCIAS.....	5
3	SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	5
4	GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	7
5	RELACIÓN NORMATIVA.....	7
6	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.....	9
7	COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA ...	9
8	SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES.....	9
9	DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.....	10
10	UNIDAD RESPONSABLE.....	10
11	ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.

1 IDENTIFICACIÓN

1.1 ÁREA

Área de Seguridad Ciudadana

1.2 DESCRIPCIÓN GLOBAL DE LA ACTIVIDAD PRINCIPAL

El área de Seguridad Ciudadana desempeña las siguientes actividades:

Gestión Administrativa

- Atender e informar al público.
- Gestionar la ocupación de vía pública.
- Gestionar la oficina de objetos perdidos.
- Tramitar expedientes administrativos (autorizaciones, certificaciones, sanciones...).
- Disciplina Municipal (recepción de denuncias, control de espectáculos, actividades recreativas, etc.).
- Comprobar licencias. Comprobar la utilización de la vía pública (carpas e instalaciones eventuales).
- Gestionar el mercadillo.

POLICÍA MUNICIPAL

Ordenación y Dirección de Tráfico

- Gestionar el Tráfico:
 - Vigilancia, control y regulación del tráfico rodado.
 - Ordenamiento del tráfico.
 - Estudio y mejora de la seguridad vial.
 - Controles (alcoholemia, cascos, documentación, etc.).
 - Retirada y administración de vehículos abandonados.
 - Depósito de vehículos.
 - Control del transporte público y del escolar.
- Gestionar el servicio grúa y de retirada de vehículos.
- Oficina de Atención a las Víctimas de accidentes de Tráfico: Gestionar los atestados y el auxilio de accidentes, con un seguimiento pormenorizado a las víctimas de los mismos.

Seguridad Ciudadana

- Atender de manera personalizada los requerimientos de los ciudadanos
- Servicio de prevención del delito.
- Prevenir la delincuencia. Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar la comisión de actos delictivos, así como velar por la seguridad de las personas.
- Atender a las víctimas de violencia doméstica y menores.



- Actuar en caso de agresiones, actos vandálicos, delitos, alarmas, denuncias, ruidos, drogas, etc.
- Vigilar y controlar el cumplimiento de las Ordenanzas Municipales y Bandos en la vía pública.
- Actuar como Policía administrativa
- Actuar como Policía judicial cuando sea requerido para ello y según sus competencias.
- Cooperar en la resolución de conflictos privados cuanto sean requeridos por los ciudadanos.
- Colaborar:
 - con Policía Judicial (de acuerdo a lo establecido en las leyes).
 - con otras Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en materia de orden público.
 - con los Servicios de ambulancias y bomberos (apoyo)

PROTECCIÓN CIVIL

- Atender emergencias: coordinarlas y dirigir las
- Prevenir riesgos potenciales y potenciar las acciones preventivas.
- Establecer un dispositivo de seguridad en emergencias, prestar sus servicios en el caso de graves riesgos, catástrofes y en cualquier tipo de emergencia que se produzca en el término municipal).
- Colaborar y facilitar apoyo técnico a las Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil con ámbito de actuación en Pamplona.
- Promover campañas de difusión a través del Servicio de Prensa a los medios de comunicación con recomendaciones de actuación ante emergencias.
- Creación, actualización y activación de los Planes de Protección Civil Municipales.
- Control y supervisión de los Planes de Autoprotección de empresas.
- Todas las materias relacionadas con las anteriores.

MOVILIDAD

- Ordenar y regular el uso del espacio público para garantizar la movilidad tanto de vehículos como de peatones.
- Elaborar disposiciones y normas que regulen la circulación de vehículos, señalización de tráfico y estacionamiento y transporte de viajeros y mercancías.
- Colaborar con el resto de entidades públicas y privadas que presten servicio o tengan competencia en materia de movilidad.
- Realizar estudios referentes al tráfico y la movilidad.
- Impulsar compromisos y pactos de instituciones públicas y privadas y de ciudadanos, referentes a la movilidad.
- Definir e informar sobre los aspectos relacionados con la movilidad en los proyectos de remodelación de vías y espacios públicos.
- Gestionar las zonas de estacionamiento limitado y restringido.

- Gestionar las licencias de reservas de espacios permanentes.
- Gestionar la regulación semafórica en el ámbito municipal.
- Velar por el cumplimiento de los pactos y planes sobre movilidad que afecten al ámbito municipal.
- Dirigir y regular las actuaciones de ordenación del tráfico.
- Gestionar señalización de tráfico de la ciudad.
- Mantener las oportunas relaciones con entidades públicas o privadas que presten servicio o tengan competencias en materia de movilidad urbana, circulación y transportes, dentro del ámbito municipal o que afecten a las mismas.
- Realizar estudios y análisis con el objeto de definir los criterios de equilibrio entre el tráfico rodado y el peatonal.
- Conceder las autorizaciones especiales de estacionamiento para personas con movilidad reducida y cualesquiera otras en materia de movilidad cuya competencia no esté asignada a otros órganos.

2 MISIÓN Y COMPETENCIAS

2.1 MISIÓN

La misión del Área de Seguridad ciudadana es proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana, velando por la pacífica convivencia y protegiendo a las personas y sus bienes de acuerdo con la ley, así como prevenir y minimizar las consecuencias de las posibles situaciones de emergencia, logrando con ello una mejora en la calidad de vida y en el bienestar de los ciudadanos.

2.2 COMPETENCIAS

Las competencias del Área de Seguridad Ciudadana son las recogidas en la Ordenanza de Organización Administrativa del Ayuntamiento de Pamplona (BON 116 de 17 de septiembre de 2007).

3 SERVICIOS, COMPROMISOS E INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.

Servicios prestados	Compromisos adquiridos	Indicadores de cumplimiento
Gestión Administrativa:		
Recogida y entrega de objetos perdidos	Notificar de forma inmediata a los titulares de objetos, cuya pérdida o robo ha sido comunicada previamente al Ayuntamiento por su propietario.	% de objetos encontrados y comunicados a las personas propietarias sobre total de objetos perdidos notificados al Ayuntamiento.
Autorización de ocupación de vía pública.	Gestionar de forma inmediata el 100% de solicitudes de ocupaciones de vía pública (reserva espacio mudanzas, etc..) que se soliciten con una antelación mínima de 24 horas (y cumplan los requisitos exigidos).	% de peticiones solicitadas con una antelación mínima de 24 h. y gestionadas de forma inmediata.



CARTA DE SERVICIOS SEGURIDAD CIUDADANA

Año 2013

Resolución de recursos a multas de tráfico	Resolver el 70% de recursos a multas en un plazo igual o inferior a 30 días.	Porcentaje de recursos a multas resueltas en plazo igual o inferior a 30 días.
Policía Municipal :		
Seguridad de la ciudadanía.	<p>Mejorar la protección y seguridad de los espacios públicos.</p> <p>Garantizar que el tiempo medio de respuesta a requerimientos urgentes de la ciudadanía sea inferior a 5 minutos.</p> <p>Atención personalizada a la totalidad de las víctimas de la violencia de género y doméstica.</p> <p>Seguimiento de la totalidad de los problemas ocasionados por conductas incívicas.</p>	<p>Indicadores de prevención. Número de horas de patrullaje preventivo general y específico.</p> <p>Tiempo medio de respuesta desde el momento en que se recibe la llamada hasta la llegada del primer efectivo policial.</p> <p>Contactos periódicos con la totalidad de mujeres con órdenes de protección.</p> <p>Número de reclamaciones ciudadanas por estos motivos.</p> <p>Número de controles derivados de estos hechos.</p>
Servicio de mensajes SMS - Alertas de grúa.	Avisar al 100 % de las personas inscritas en el sistema de avisos de Policía Municipal por SMS en los momentos en los que sea necesario por temas relacionados con su vehículo.	% porcentaje de titulares que retiran su vehículo antes de que llegue la grúa, sobre el total a los que se ha enviado sms comunicando la salida de grúa para intervención de retirada de vehículo
<p>Gestión del Tráfico:</p> <p>Vigilancia, control y regulación del tráfico.</p> <p>Formación en Educación Vial.</p> <p>Atención en accidentes de tráfico.</p>	<p>Mejorar la Seguridad Vial realizando controles de velocidad, alcoholemia y drogas y regulación del tráfico en entornos de centros escolares.</p> <p>Desarrollar acciones formativas en materia de seguridad vial en el ámbito escolar</p> <p>Efectuar un seguimiento en el 100 % de las víctimas graves por accidentes de tráfico en 30 días.</p> <p>Tiempo de respuesta en la elaboración de atestados a las compañías menor a 20 días.</p>	<p>Número de horas de regulación del tráfico en entornos de centros escolares.</p> <p>Número de vehículos de Transporte Escolar controlados.</p> <p>Número anual de horas en controles de velocidad, etilometrías, drogas conducción con teléfonos móviles y sistemas de retención.</p> <p>Número anual de acciones formativas de Seguridad Vial en el ámbito escolar.</p> <p>Número anual total de alumnos/as asistentes a acciones formativas de Seguridad Vial.</p> <p>Número de contactos establecidos con las víctimas graves en accidentes de tráfico.</p> <p>Plazo medio de respuesta.</p>

	Realización de estudios de siniestralidad para la mejora de la seguridad vial.	Número de estudios de siniestralidad realizados al año.
Reclamaciones de la ciudadanía.	Responder a las quejas o reclamaciones de la ciudadanía en un tiempo medio inferior a 20 días.	Plazo medio de respuesta entre las quejas recibidas.
Protección Civil		
Prevenir riesgos potenciales y potenciar las acciones preventivas	Desplegar un dispositivo de prevención coordinando el aviso a los titulares de vehículos y la retirada de éstos ante situación de alerta de inundaciones.	Número de SMS enviados a los titulares de vehículos que los hayan solicitado previamente. Número de intervenciones de retirada de vehículos. Número de contactos telefónicos para aviso a los titulares de vehículos ubicados en zonas en peligro de inundación dentro del término de Pamplona.
Movilidad		
Concesión de reservas de aparcamiento de uso general para minusválidos.	Se tramitarán el 100% de las solicitudes de reserva de aparcamiento de uso general para personas minusválidas en menos de 30 días	Porcentaje de solicitudes de reserva de aparcamiento de uso general para personas minusválidas tramitadas en menos de 30 días.
Gestión de las Zonas de Estacionamiento Restringido	Se tramitarán el 100% de las nuevas tarjetas de residente en el plazo máximo de una semana (siempre que se aporte toda la documentación requerida).	Porcentaje de nuevas tarjetas de residentes tramitadas en menos de 1 semana

4 GESTIÓN DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Dirección del Área de Seguridad Ciudadana es responsable de adoptar las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos adquiridos, así como el seguimiento y control anual de la evolución de los indicadores. Independientemente de la sistemática de seguimiento elegida por el área se realizarán al menos las siguientes actuaciones:

- Reuniones de seguimiento de la evolución de los indicadores, semestrales.
- Auditorias Anuales, para comprobar total o parcialmente el grado de cumplimiento de los compromisos, el seguimiento de los indicadores y la gestión de las acciones definidas a lo largo del año por sus responsables.

Todo ello se ejecutará según lo establecido en la *Guía para la gestión y seguimiento de las Cartas de Servicio*.

5 RELACIÓN NORMATIVA

En competencias de Policía Municipal:



- Ley Foral 2/1989 de 13 de marzo, Reguladora de los Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas (BON 33 de 17/03/1989).
- Ley Foral 8/2007 de 23 de marzo, De las Policías de Navarra (BON, de 02/04/2007)
- Ley Foral 15/2010, de 25 de octubre de modificación de la Ley Foral 8/2007, de 23 de marzo de las Policías de Navarra. (BON, 133 de 01/11/2010)
- Ley Foral 4/2005 de 22 de marzo, de Intervención para la protección ambiental (BON 39 de 1/4/2005).
- Ley Orgánica 1/92, de 21 de febrero de Protección de la Seguridad Ciudadana (BOE 46, de 22/2/1992).
- **En competencias de Tráfico y Movilidad:** Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el 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, en materia sancionadora (BOE nº 283 de 24 de noviembre de 2009).
- Real Decreto Legislativo 339/1990 por el que se aprueba el Texto articulado de la Ley Sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial (BOE 63 de 14/03/1990).
- Real Decreto 13/1992 por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación (BOE 27 de 31/01/1992).
- Real Decreto 772/1997 por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores (BOE 135, de 6/06/1997).
- Real decreto 2822/1998 por el que se aprueba el Reglamento general de Vehículos (BOE 22 de 26/01/1999).
- Ordenanza municipal de tráfico de la ciudad de Pamplona.
- Ordenanza reguladora de las zonas de estacionamiento limitado y restringido.
- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Ley Foral 5/2010, de 6 de abril, de accesibilidad universal y diseño para todas las personas.
- Ley Foral 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.
- Decreto Foral 154/1989, de 29 de junio. Reglamento para el desarrollo y aplicación de la Ley Foral 4/1988, de 11 de julio, sobre barreras físicas y sensoriales.
- Decreto Foral 57/1990, de 15 de marzo, por el que se aprueba el reglamento para la eliminación de barreras físicas y sensoriales en los transportes.

En competencias Protección Civil:

- Ley 2/1985 sobre Protección Civil (BOE de 25 de enero de 1985).
- Real Decreto 1378/1985, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Real Decreto 407/1992 por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.

- Ley Foral 8/2005 de Atención de Emergencias de Navarra.
- D.F. 14/2008 por el que se regula la Comisión de Protección Civil de Navarra.
- Real Decreto 393/2007 por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.

6 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS.

Los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios son los comprendidos en la *Carta de Derechos y Deberes de los ciudadanos de Pamplona ante su Administración Municipal* y los derivados de las normas vigentes expuestas en el apartado anterior.

7 COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA

El Ayuntamiento de Pamplona fomenta el conocimiento de los datos referidos a la valoración y opinión que los usuarios finales tienen sobre los servicios prestados por el mismo a través de:

- Sistema de establecido para formular una queja o sugerencia a través del teléfono 010, a través de la página web www.pamplona.es o, presencialmente, en el SAC en horario de atención al público.

8 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

El Ayuntamiento de Pamplona pone a disposición de los usuarios un sistema para la presentación de Avisos, Quejas y Sugerencias a los diferentes servicios municipales. Los canales puestos a disposición son:

Presencial	Oficina de Atención al Ciudadano C/ Mayor, 2 (Palacio del Condestable)
Telefónico	☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420 100 (Si llama desde fuera de Pamplona)
Telemática	Buzón de Sugerencias ubicado en <i>Trámites más Solicitados</i> de la página web del Ayuntamiento de Pamplona www.pamplona.es

La respuesta a las sugerencias o reclamaciones recibidas se remitirá por el mismo medio por el que se haya recibido, en un plazo máximo de 30 días hábiles. Si no resultara factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

Todo ello se realizará según lo establecido en el Procedimiento de gestión de AQS municipales.

9 DIRECCIONES Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

Área de Seguridad Ciudadana		
Dirección	C/ Monasterio de Irache 2, planta baja - 31011 Pamplona	
Horario	Presencial	De Lunes a Viernes, de 8:30 a 14:30 h. (*) San Fermín: Todos los días, 24 horas. (*) Oficina abierta para denuncias, quejas y reclamaciones las 24 horas del día.
	Telefónico ☎ 010 (Pamplona) ☎ 948 420100 (Si llama fuera de Pamplona)	De Lunes a viernes, de 8:00 a 19:00 h. Sábados de 9:30 a 13:30 h. San Fermín: Todos los días de 9:30 a 13:30 h. Resto del Verano (del 15/07 al 31/08): De lunes a viernes, de 8:00 a 15:00 h.
Contacto	Teléfono de Oficinas	☎ 948 420601 (Administración General) ☎ 948 420612 (Objetos perdidos) ☎ 948 420608 (Alegaciones a multas de tráfico) ☎ 948 420636 (Recursos a multas de tráfico) ☎ 092 (Policía Municipal - URGENCIAS 24 Horas)
	Fax de Oficinas	☎ 948 420 666
	Correo electrónico	✉ pamplona@pamplona.es
	Página web	🌐 http://www.pamplona.es

10 UNIDAD RESPONSABLE

Dirección del Área de Seguridad Ciudadana
Unidad de Gestión Administrativa del Área de Seguridad Ciudadana

C/ Monasterio de Irache 2, planta baja - 31011 Pamplona

☎ 948 420 601 ☎ 948 420 666

✉ pamplona@pamplona.es, 🌐 <http://www.pamplona.es>