

Nos encontrarás en ...

J.P.B.D. Centro

Avda. de la Rosaleda, 19. 29008
Telf: 951 927 515 Fax: 951 926 598
gd101.plocal@malaga.eu

J.P.B.D. Este

Avda. Salvador Allende, 161. 29018
Telf: 951 927 520 Fax: 951 926 596
gd102.plocal@malaga.eu

J.P.B.D. Ctra. Cádiz

C/ Manuel Vargas, 9. 29003
Telf: 951 927 570 Fax: 951 926 608
gd107.plocal@malaga.eu

J.P.B.D. Norte

C/ Gaspar Núñez de Arce, 2. 29010
Telf: 952 395 889 Fax: 952 610 450
gd103.plocal@malaga.eu

J.P.B.D. Humilladero - Teatinos

C/ Virgen de la Fuensanta, 1. 29006
Telf: 951 927 560 Fax: 951 926 604
gd106.plocal@malaga.eu

J.P.B.D. Puerto de la Torre

C/ Plauto, 2. 29190
Telf: 952 107 125 Fax: 952 107 176
gd110.plocal@malaga.eu

J.P.B.D. Churriana

C/ Sedella, 38. 29140
Telf: 952 621 500 Fax: 952 621 200
gd108.plocal@malaga.eu

J.P.B.D. Campanillas

C/ Cristobalina Fernández, 6. 29590
Telf: 951 927 590 Fax: 951 926 606
gd105.plocal@malaga.eu

Horario de atención: de 8 a 22 horas

Oficinas especializadas

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

C/ José Ortega Luque, 18. 29010
Telf: 951 927 600 Fax: 951 926 654
gemac.plocal@malaga.eu

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

Plz. Llano de Doña Trinidad, 12. 29007
Telf: 951 927 500 Fax: 951 926 602
atestados.plocal@malaga.eu

Grupo Protección de la Naturaleza (GRUPRONA)

Avda. Salvador Allende, 161. 29018
Telf: 951 927 540 Fax: 951 926 597
mambiente.plocal@malaga.eu

Sistema de Quejas y Sugerencias



Si tiene cualquier percepción sobre nuestros servicios que no corresponda a las expectativas que tenga de él o quiera aportar sugerencias que nos permitan mejorar, ponemos a su disposición el sistema de Quejas y Sugerencias.

Puedes informarte también en ...

málaga24h

malaga24h.malaga.eu

010

Teléfono Municipal de Información

Para llamadas desde fuera del municipio 952 20 96 03
Correo electrónico: saic@malaga.eu

Área de Gobierno

Seguridad y Relaciones Institucionales Internacionales



Ayuntamiento de Málaga

Cuerpo de Policía Local

Ayuntamiento de Málaga



Policía Local



Edición 2013

CARTA DE SERVICIOS

Nuestra misión

La Policía Local adquiere un compromiso con los ciudadanos de Málaga en el ámbito de sus funciones. La adquisición de compromisos se considera esencial para la mejora continua en este camino hacia la excelencia.

Nuestra misión: **Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana (Art. 104 de la Constitución Española).**

Derechos de los usuarios/as de los servicios

- Recibir un trato correcto y esmerado, siendo saludados en la forma verbal y simbólica prevista en el Reglamento Policial.
- Recibir una pronta y adecuada intervención, según las normas de convivencia ciudadana recogidas en las Ordenanzas Municipales.
- Recibir un servicio que garantice su seguridad y el uso de los espacios públicos.
- Recibir una pronta y adecuada intervención en situaciones de riesgo o conflicto.
- Ser atendido/a por personal cualificado de una forma eficaz y con los medios más idóneos.
- Recibir información tan amplia como sea posible sobre las causas y finalidad de las intervenciones policiales que les afecte.
- A la confidencialidad y a velar por el respeto a su intimidad en las intervenciones policiales, de acuerdo con lo establecido en las leyes.
- Conocer la identidad del personal que presta el servicio, mediante el número de identificación policial del agente.
- Formular cualquier sugerencia, consulta, reclamación o queja, utilizando las vías establecidas por el Ayuntamiento de Málaga, y obtener contestación en el plazo establecido.
- Que sus datos sean tratados conforme a la normativa de Protección de Datos de carácter personal.
- Cualquier otro derecho reconocido en la Constitución y en las Leyes.

Principales servicios

Atención personal en la vía pública

1.1 Atendemos a los requerimientos que nos formulen de la forma más inmediata posible con corrección y amabilidad. Recogemos cualquier queja o sugerencia derivada de esta atención.

1.2 Respondemos a cualquier requerimiento de actuación urgente con llegada al lugar de los hechos en un tiempo máximo de 7 minutos y en un máximo de 15 minutos si no es urgente.

Atención presencial

2.1 Les atendemos en cualquiera de nuestras ocho jefaturas de policía de 8 a 22 horas de lunes a viernes de manera inmediata.

Atención presencial especializada

3.1 Ofrecemos una atención personalizada por hechos que afectan a menores y a mujeres que sufren malos tratos en el ámbito familiar las 24 horas del día y los 365 días del año.

Atención telefónica 24 horas

4.1 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.

Regulación del tráfico en vías públicas

5.1 Regulamos el tráfico con presencia de agentes en aquellas vías del casco urbano en los que la intensidad del tráfico lo requiera, en un tiempo máximo de 10 minutos desde que se reciba el aviso o se tenga conocimiento del hecho.

Retirada de vehículos abandonados

6.1 Proponer a SMASSA su retirada dentro de los 15 días siguientes a la finalización del seguimiento de los plazos establecidos en el art. 86 de la Ley de Tráfico.

Protección escolar

7.1 Regulamos el tráfico diariamente a la entrada y salida del 30% de los centros escolares, priorizando aquellos que por ubicación y problemática lo requieran.

Educación Vial

8.1 Impartimos clases de Educación Vial en todos los centros de educación infantil, primaria y secundaria que lo soliciten.

Seguridad ciudadana

9.1 Nos comprometemos a intensificar la presencia policial en el casco urbano mediante la ejecución de 7.500 presencias policiales anuales. En todos los distritos municipales se seleccionarán sectores para la implantación de la Policía de Barrio.

Accidentes de tráfico

10.1 Acudimos a los accidentes graves que sucedan en el casco urbano en un tiempo máximo de 7 minutos, desde que recibimos el aviso.

10.2 Realizamos un mínimo de 3.500 controles preventivos de alcoholemia al año con el objetivo de disminuir los accidentes.

Convivencia ciudadana

11.1 Activamos un dispositivo especial todos los fines de semana y vísperas de festivos para evitar concentraciones de personas consumiendo bebidas alcohólicas en espacios públicos y otras actividades que puedan causar molestias a los vecinos.

Mediación de conflictos privados

12.1 Mediamos, mediante un grupo especializado de agentes, en la resolución de los conflictos privados siempre que seamos requeridos, facilitando vías para la búsqueda de una solución.

Nuestro sistema de medición

Quejas asociadas a la atención recibida en la vía pública.

Tiempo de respuesta en requerimientos no urgentes y en requerimientos urgentes.

Número de quejas recibidas por retraso en la atención en las jefaturas de policía.

Número de quejas relacionadas con la atención por hechos que afectan a menores y a mujeres que sufren malos tratos.

Número de llamadas auditadas y acciones de mejora realizadas con el objetivo de mejorar la calidad de la atención recibida.

Número de servicios realizados en los que se regula el tráfico con presencia de agentes.

Tiempo de respuesta en requerimientos de regulación de tráfico.

Días transcurridos entre el inicio del seguimiento y el inicio de la gestión de la retirada.

Número de centros escolares diarios con regulación de tráfico frente al total de centros.

Número de alumnos que han recibido clases de Educación Vial al año.

Número de presencias policiales anuales.

Tiempo de respuesta en la llegada a los accidentes graves.

Número de controles preventivos de alcoholemia realizados al año.

Número de servicios realizados por los dispositivos especiales.

Número de quejas recibidas por no mediar en las resoluciones de los conflictos privados.