

## Normativa y Legislación aplicable

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

## Fecha de entrada en vigor y vigencia

Esta Carta fue aprobada por la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de Tudela, en sesión celebrada el 12 de enero de 2015 y estará vigente hasta el 12 de enero de 2017.

## 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](http://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/ Bernardo Escós Catalán, s/n-31500 TUDELA).
- **Telefónicamente** llamando al teléfono 010 (desde Tudela), a los teléfonos 948 417 100 o 902 242 010 (desde fuera de Tudela o móvil).
- **On-line:** a través de la web [www.tudela.es](http://www.tudela.es) o por correo electrónico [sac010@tudela.es](mailto:sac010@tudela.es).

**Dirección:** Paseo del Cristo s/n. 31500 Tudela (Navarra)

**Urgencias\*: 092**

**948 848 309**

- Ambos gratuitos y disponibles las 24 horas del día.
- Para un mejor servicio se le podría solicitar la identificación personal.

### Consultas

**no urgentes: 948 848 312**

**Administración: 948 41 71 00 Extensiones: 217; 219; 220**

**Fax: 948 412 258**

**Mail: [policia@tudela.es](mailto:policia@tudela.es)**

\* 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.

## 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.)

# POLICIA LOCAL



**“Tu seguridad,  
nuestra urgencia”**



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, colaborando en la Seguridad Ciudadana y en la defensa del Ordenamiento Constitucional.

## Valores

Los valores en los que se inspirará la Policía Local de Tudela para el ejercicio de sus funciones son:

- 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

| ATENCIÓN EN LA VÍA PÚBLICA Y RAPIDEZ EN LA RESPUESTA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| En caso de <b>llamadas urgentes</b> (accidentes con personas heridas o inconscientes, robo con violencia, agresiones o incendios) el tiempo de activación de recursos y la personación será inferior a 10 minutos.                                                                                                                                                        | Tiempo de respuesta en personarse desde la llamada.                                                                                                                 |
| En <b>llamadas no urgentes</b> el 95% de los casos se personarán en un tiempo inferior a 20 minutos y el resto de las llamadas no excederá los 30 minutos                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                     |
| <b>Retirada de vehículos</b> en 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 zonas reguladas (zona azul y verde) o sea un espacio reservado para determinadas personas (personas con discapacidad, bus, carga y descarga, personal sanitario, etc.) | Tiempo de respuesta retirada vehículo.                                                                                                                              |
| PRESENCIA POLICIAL Y PROFESIONALIDAD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                     |
| Realizar un mínimo de 180 <b>controles de tráfico</b> en horarios y lugares diferentes de la ciudad, para prevenir conductas que puedan generar accidentes: alcoholemia y drogas, velocidad, elementos de seguridad (cinturón de seguridad, sistema de retención infantil) móviles, semáforos, peatones, giros prohibidos, etc...                                         | Número de pruebas e inspecciones efectuadas en los diferentes controles realizados durante el año.                                                                  |
| <b>Regular el tráfico con presencia policial</b> en el 100% de los accesos a los centros escolares de primaria que no estén regulados por semáforos y representen peligro para el alumnado con una dedicación mínima de 250 h/año.                                                                                                                                        | - Número de horas de presencia policial en centros escolares sin semáforo.<br>- % de accesos a los centros escolares de primaria con presencia policial.            |
| Mantener la <b>presencia en la calle</b> de al menos 4 policías por turno, con dedicación de 7 horas por cada policía.                                                                                                                                                                                                                                                    | Nº de horas patrulla.                                                                                                                                               |
| EDUCACIÓN VIAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                     |
| Poner la <b>educación vial</b> a disposición del alumnado de primaria, de 1º a 4º de la ESO, 3ª Edad y Educación especial, para atender un mínimo de 108 acciones con una asistencia mínima de 2000 alumnos/as.                                                                                                                                                           | - Número de alumnos/as que reciben instrucción en el Parque Infantil de Tráfico a lo largo del curso escolar.<br>- Número de acciones de educación vial realizadas. |
| SEGURIDAD, EMPATÍA Y TRATO PERSONAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |
| Prestar <b>auxilio en el 100% de los casos de violencia de género y accidentes de circulación con personas heridas</b> : 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.                                                                                        | - % de servicios de atención a víctimas de violencia de género atendidas.<br>- % de accidentes con personas heridas atendidas.                                      |
| El 90% de los <b>informes de accidentes</b> serán emitidos en el plazo de 15 días desde la solicitud de petición formulada por escrito y el resto en 30 días máximo.                                                                                                                                                                                                      | % cumplimiento plazo de emisión informe accidentes.                                                                                                                 |
| <b>Atención y trato esmerado</b> en todas las actuaciones que afecten a la ciudadanía. El número de quejas mensuales por deficiente atención del personal no pasará de 2.                                                                                                                                                                                                 | AQS recibidas por trato del personal inadecuado.                                                                                                                    |
| SERVICIO Y ATENCIÓN INMEDIATA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                     |
| <b>Atención e información a la ciudadanía</b> las 24 horas del día y todos los días del año.                                                                                                                                                                                                                                                                              | AQS ausencia de atención servicio.                                                                                                                                  |
| Trasmisión a la persona interesada, al menos en un 80% y en el plazo máximo de 15 días hábiles, de la <b>respuesta a su aviso, queja y/o sugerencia</b> relacionada con los servicios municipales.                                                                                                                                                                        | Tiempo de tramitación de las AQS.                                                                                                                                   |