

NECESITAMOS SU OPINIÓN: SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

UNIPOL dispone de un Sistema de Gestión de la Calidad que recoge una metodología para el tratamiento y gestión de las sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos, empresas, organizaciones, etc.

Su opinión es fundamental para nosotros, necesitamos que nos expresen sus sugerencias o reclamaciones con el fin de poder mejorar y corregir los posibles errores que puedan existir a todos los niveles de la organización.



092

Puede dirigirse a nosotros también a través del correo electrónico o mediante el sistema de recogida de sugerencias del Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife disponible en su página web www.sctfe.es.

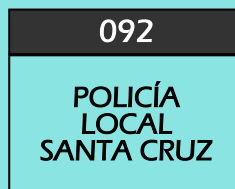
Solicite más información de este sistema en las oficinas de la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife. Sus sugerencias y reclamaciones no nos molestan, son necesarias para saber dónde podemos mejorar.

Sus reclamaciones y sugerencias se encauzarán de la forma mas adecuada en cada caso.

UNIPOL

Barrios seguros Hogares seguros

SITUACIÓN



Concejalía de
Seguridad Ciudadana



UNIPOL

UNIDAD DE INTERVENCIÓN - POLICÍA LOCAL
SANTA CRUZ DE TENERIFE

Subunidad de Intervención

AYTO. SANTA CRUZ DE TENERIFE
SERVICIO SEGURIDAD CIUDADANA
POLICÍA LOCAL



CARTA DE SERVICIOS

DATOS IDENTIFICATIVOS

SUBUNIDAD DE INTERVENCIÓN UNIPOL

CONCEJALÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA
AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Servicios de Atención al Ciudadano

Dirección

Avenida 3 de Mayo, 79
38010 Santa Cruz de Tenerife
Teléfono 092 – 922 60 60 92
Fax 922.606.312/922.152.741

Correo electrónico

unipol@sctfe.es

Página web

<http://www.sctfe.es>

Horario de atención al ciudadano

24 horas al día 365 días al año

092

POLICÍA LOCAL

UNIPOL

SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

La Subunidad de Intervención es un grupo formado por agentes de policía de la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife, adscritos a la Unidad de Intervención Policial - UNIPOL, especialmente preparados y entrenados para poder acometer actuaciones, que dentro del ámbito de actuación de la Policía Local, pueden requerir un mayor nivel de preparación por parte de los agentes. Las funciones de la Subunidad se pueden enumerar como se describe a continuación:

PREVENCIÓN, MANTENIMIENTO Y RESTABLECIMIENTO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA EN EL MUNICIPIO

Patrullaje de barrios, vigilancia y control de zonas conflictivas, intervención en el consumo y venta de drogas en vía pública, intervención en el consumo de alcohol por menores, intervención a demanda de la autoridad competente y de la ciudadanía en casos de alteración del orden, realización de reuniones con Asociaciones de Vecinos, de Comerciantes y con los Tagorores.

INTERVENIR EN GRANDES CONCENTRACIONES DE MASAS Y ESPECTÁCULOS PÚBLICOS DENTRO DEL MUNICIPIO

Mantenimiento del orden y vigilancia en eventos de gran afluencia del público bajo demanda de la organización o de la Autoridad Competente, siempre en coordinación y colaboración con las otras unidades de la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife.

ACTUAR Y AUXILIAR A LA POBLACIÓN EN CASOS DE CALAMIDAD O CATÁSTROFE PÚBLICAS EN EL MUNICIPIO, O FUERA DE ÉL PREVIO REQUERIMIENTO DE LA AUTORIDAD COMPETENTE

Los miembros de la Subunidad de Intervención colaborarán con el resto de organismos o unidades del Ayuntamiento de Santa Cruz en caso de requerir su presencia ante cualquier calamidad o catástrofe que pudiese suceder. Igualmente, bajo demanda y tras autorización por la Jefatura de Policía, podrán intervenir en otras poblaciones por razones humanitarias cuando así los solicite la Autoridad Competente.

ESTABLECIMIENTO DE CONTROLES Y OTROS DISPOSITIVOS POLICIALES PARA MANTENER Y GARANTIZAR LA SEGURIDAD CIUDADANA

Se realizarán controles de tráfico de manera planificada y bajo demanda. Estos controles se realizarán siempre de manera coordinada con el resto de unidades de la Policía Local.

Se realizarán controles de seguridad ciudadana en aquellos lugares donde exista demanda de presencia policial por parte de la ciudadanía expresada a través de las Asociaciones de Vecinos, las Juntas de Distrito, las Concejalías, etc..

PROTECCIÓN DE LUGARES E INSTALACIONES MUNICIPALES O DE OTRA ÍNDOLE CUANDO ASÍ SE DETERMINE

Bajo demanda de la Autoridad Competente, se realizarán vigilancias y actuaciones específicas de protección de lugares e instalaciones municipales.

PROTECCIÓN DE AUTORIDADES LOCALES

Protección del Excmo. Sr. Alcalde-Presidente del Excmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife y demás Autoridades Locales.

NUESTROS COMPROMISOS

Patrullar todos los barrios en los que exista demanda de servicio al menos *semanalmente*. La demanda de servicio vendrá expresada por la Jefatura de Policía o la Concejalía de Seguridad Ciudadana. Para ello, se realiza una Planificación semanal y se realiza el seguimiento de la misma en las reuniones de la Junta de Mandos de la UNIPOL.

Comunicarnos con la ciudadanía realizando reuniones con las Asociaciones de Vecinos y Comerciantes con *periodicidad* mínima *anual* con el fin de obtener la información para mejorar el servicio de la UNIPOL. Para ello, se realizarán las gestiones necesarias para planificar y realizar dichas reuniones.

Prevenir el consumo de drogas interviniendo en zonas de consumo y venta de drogas y realizando las incautaciones oportunas *diariamente*.

Establecer dispositivos especiales (Navidades, Carnavales, ...) de manera planificada y coordinada con el resto de Unidades Operativas de la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife.

Responder a las Reclamaciones y Sugerencias de los Ciudadanos, siguiendo el Sistema de Gestión de la Calidad de la UNIPOL en un plazo inferior a *quince días* contados desde la recepción de la misma en las dependencias de la UNIPOL.

Realizar una **Gestión Eficaz de los Recursos**, mediante la mejora de las competencias de nuestro personal de modo que todos ellos realicen al menos *50 h anuales* de formación específica para la mejora de la competencia del personal y de los perros que conforman la Subunidad.

INDICADORES DE

CALIDAD DEL SERVICIO

- Frecuencia de patrullaje de barrios con demanda.
- Nº de controles realizados en zonas conflictivas.
- Nº de intervenciones realizadas en zonas conflictivas.
- Nº de reuniones realizadas con Asociaciones de Vecinos y Asociaciones de Comerciantes.
- Frecuencia de reunión con las Asociaciones de Vecinos y de Comerciantes.
- Nº incautaciones de drogas realizadas.
- Nº de intervenciones en prevención de drogas realizadas.
- Nº de dispositivos especiales planificados y ejecutados
- Nº reclamaciones de ciudadanos.
- Tiempo de respuesta de las reclamaciones y sugerencias.
- Número de horas dedicadas a la formación del personal.