

## 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.



Solicite más información de este sistema en las oficinas de UNIPOL o en 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 más adecuada en cada caso.

# UNIPOL

## Barrios seguros Hogares seguros

## SITUACIÓN



Concejalía de Seguridad Ciudadana

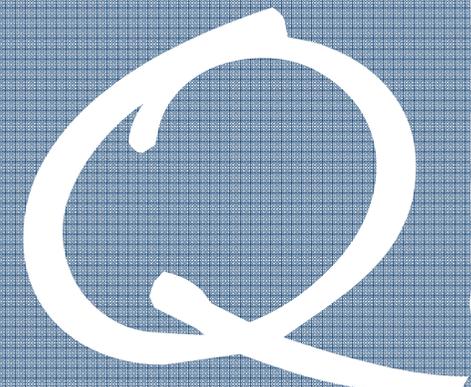


## Subunidad de Guías Caninos

AYTO. SANTA CRUZ DE TENERIFE  
SERVICIO SEGURIDAD CIUDADANA  
POLICÍA LOCAL



# CARTA DE SERVICIOS



## DATOS IDENTIFICATIVOS

### SUBUNIDAD DE GUÍAS CANINOS

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

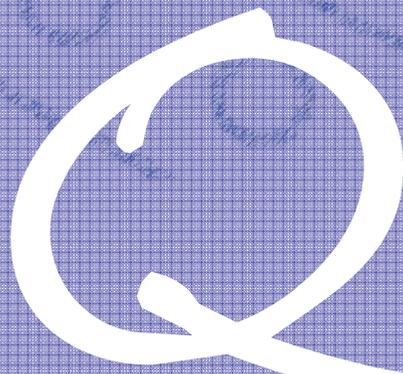
##### Horario de atención al ciudadano

24 horas al día 365 días al año

092

POLICÍA LOCAL

UNIPOL



## SERVICIOS QUE SE OFRECEN AL CIUDADANO

La Subunidad de Guías Caninos es un Grupo Especializado formado por Policías y Perros policiales entrenados, adscritos a la Unidad de Intervención Policial de Santa Cruz de Tenerife cuyas funciones se pueden enumerar como se describe a continuación:

#### ACTUACIONES PREVENTIVAS EN CENTROS DE EDUCACION

Impartición de charlas informativas sobre: Las drogas: concepto, clasificaciones, tipos de sustancias, efectos y riesgos del consumo. El tráfico de sustancias estupefacientes en los centros escolares: medidas de prevención y actuación policial. El perro policía detector de drogas y de seguridad. Estas charlas se proponen a los órganos directivos del centro y deben ser aprobadas previamente por los mismos.

Realización de exhibiciones del trabajo policial con perros en los centros de enseñanza con fines preventivos y de concienciación.

#### PATRULLAJE Y CONTROLES

Patrullaje de los centros educativos asignados por la Jefatura de la Policía Local siguiendo una planificación anual y bajo demanda. Centrada principalmente en evitar el menudeo y consumo de drogas.

Patrullaje de parques de la ciudad asignados por la Jefatura de la Policía Local siguiendo una planificación anual y bajo demanda o requerimientos. Se pretende, al igual que en los centros escolares prevenir el menudeo de drogas y las actividades peligrosas o ilegales

#### INSPECCIÓN DE CENTROS

La Subunidad de Guías Caninos realiza inspecciones en centros educativos, bajo demanda de los órganos directivos, ante la sospecha fundamentada por los mismos de que se estén llevando a cabo acciones relacionadas con el tráfico de drogas o alguna otra actividad ilegal.

#### COLABORACIÓN CON LOS GRUPOS OPERATIVOS Y DE INTERVENCIÓN

Colaborar con la Subunidad de Intervención de la UNIPOL y con los Grupos Operativos de la Policía Local de Santa Cruz de Tenerife en las labores de detección de drogas cuando fueren requerido para ello.

#### COLABORACIÓN CON OTRAS UNIDADES POLICIALES

La Subunidad de Guías Caninos puede realizar colaboraciones o acciones conjuntas con otras unidades policiales como por ejemplo: el Grupo Cinológico de la Guardia Civil, Grupos de Guías Caninos de otras Policías Locales y Cuerpo Nacional de Policía.

#### APOYO A LA POLICÍA DE OTRAS LOCALIDADES

Se podrán realizar intervenciones en otros términos municipales de Canarias cuando sean requeridos para ello y autorizados por la autoridad municipal correspondiente.

#### COMPETICIÓN

La Subunidad de Guías Caninos de la UNIPOL, participará en campeonatos, concursos o exhibiciones cuando sea invitado para ello tanto en el territorio nacional como en cualquier parte del mundo.

## NUESTROS COMPROMISOS

**Impartir charlas informativas** en *todos los centros* educativos de ESO y Bachillerato de Santa Cruz de Tenerife, cuando lo consientan sus órganos directivos y, bajo demanda, en aquellos otros centros que lo soliciten.

Para ello, se realiza una Planificación anual y se realiza el seguimiento de la misma en las reuniones la Junta de Mandos de la UNIPOL.

**Patrullar** los centros educativos asignados por la Jefatura de la Policía Local con una periodicidad mínima *quincenal*.

Patrullar los parques asignados por la Jefatura de la Policía Local con una periodicidad mínima *quincenal*

Para ello, se realiza una Planificación anual y se realiza el seguimiento de la misma en las reuniones de la Junta de Mandos de la UNIPOL.

**Inspeccionar** todos los centros escolares que lo requieran en un plazo inferior a *dos días* tras la solicitud.

**Responder a las Reclamaciones y Sugerencias** de los Ciudadanos, siguiendo el Sistema de Gestión de la Calidad de 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

- Nº de charlas informativas de prevención de consumo de drogas impartidas en centros educativos.
- Cumplimiento de la Planificación de Charlas.
- Frecuencia de patrullaje de parques.
- Frecuencia de patrullaje de centros educativos.
- Cumplimiento de la planificación de patrullaje.
- Tiempo transcurrido desde la solicitud de una inspección hasta su realización.
- Nº de horas de formación del personal.
- Nº reclamaciones de ciudadanos.
- Tiempo de respuesta de las reclamaciones y sugerencias.