



Las Torres de Cotillas
ayuntamiento

III EDICIÓN DE LOS PREMIOS A LA INNOVACIÓN Y LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

DENOMINACIÓN DEL PROYECTO:

DIEZ AÑOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CERTIFICADO CON LA NORMA ISO 9001 EN LA POLICÍA LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS.

CATEGORÍA:

PREMIO A LA INNOVACIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN.

CANDIDATO:

AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS.

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification





INDICE

I	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	
A	FUNCIONES Y ACTIVIDADES	3
B	ESTRUCTURA ORGÁNICA	6
C	PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS	8
D	RELACIÓN DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS	9
E	NÚMERO DE PERSONAL LA COMPONE	10
F	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA, NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y GRADO DE IMPLICACIÓN DEL PERSONAL EN EL PROYECTO DE INNOVACION	11
II	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN	15
A	ACCIONES IMPLANTADAS	17
B	METODOLOGIA	26
C	DESTINATARIOS	34
D	RESULTADOS OBTENIDOS	35
E	GRADO DE DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN	48
III	EXPOSICIÓN DE LAS RAZONES POR LAS QUE LA CANDIDATURA SE CONSIDERA MEREDEDORA DEL PREMIO	51



I. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

A.- FUNCIONES Y ACTIVIDADES.

El municipio de Las Torres de Cotillas es una localidad que se encuentra a 15 km de la capital murciana. Tiene una extensión de 39 km² y en la actualidad cuenta con más de 21.500 habitantes.



El **Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas** es una Administración Pública dedicada al servicio de los ciudadanos, con las siguientes declaraciones estratégicas:

MISIÓN: Garantizar la mayor calidad de vida a los habitantes, en un marco de integración, respeto y convivencia.

Según el Manual de Calidad se expone que *“el Sistema de Gestión de la Calidad de la Policía Local de las Torres de Cotillas acorde con la norma ISO 9001 es el soporte de la forma de trabajo que ha adoptado esta organización para asegurar y gestionar la calidad de sus productos y servicios en la perspectiva de la mejora continua de la calidad y con el marco de la filosofía de la Gestión Total de la Calidad”*.

En la “visión”, se expresa la perspectiva de futuro del Ayuntamiento de las Torres de Cotillas en lo referente a su papel con los ciudadanos y la comunidad.



VISIÓN: Hacer de Las Torres de Cotillas un municipio próspero, dinámico, seguro, bien comunicado y con conciencia de sí mismo; que favorezca la inversión tecnológica y el desarrollo económico sostenible, dotándole de las infraestructuras y servicios necesarios para lograr una mayor calidad de vida, fomentando la participación, la cultura y la formación de sus vecinos, que serán el centro de la vida municipal.

Para ello, actúa conforme a los siguientes **VALORES:**

Transparencia, Respeto, Solidaridad, Inconformismo, Responsabilidad, Justicia, Honestidad y Tolerancia.

La Policía Local de las Torres de Cotillas, participa totalmente de estos principios definidos en el Ayuntamiento a nivel general.

El Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, como empresa de servicios orientada al ciudadano, desarrolla la gestión municipal en base al Modelo de Excelencia EFQM.

La evaluación y seguimiento de los procesos desplegados en el Ayuntamiento tiene que ser el punto de inflexión donde se pueda disponer de la información suficiente para la toma de decisiones con las mejores garantías de éxito, por lo que el Sistema de Gestión de la Policía Local, centrado en los requisitos de la Norma ISO 9001, va adaptando sus procesos a la perspectiva del modelo EFQM, siendo totalmente compatibles, incluso implementando, como parte afectada en un todo, como lo es el Ayuntamiento.

El principal fundamento del servicio desarrollado por la Policía Local de Las Torres de Cotillas, es atender cualquier solicitud de ayuda que nos demande cualquier vecino, con independencia de que la solución pase por ser de ellos, ya que en caso de no ser así, tienen el compromiso de darle una solución, requiriendo la presencia de cualquier otro cuerpo policial o de urgencias de cualquier tipo, todo ello para conseguir el mayor grado de satisfacción del ciudadano.

Para conseguir lo expuesto en el apartado anterior es necesario que toda la organización y estructura policial esté en todo momento a disposición de los vecinos, en la medida que sean requeridos, lo que incluye a todo el personal, así como todos los medios necesarios de que se disponen para prestar el apoyo necesario.



La Policía Local está incluida en la Concejalía de **Seguridad Ciudadana y Protección Civil, Economía y Hacienda.**

Dentro de dicha Concejalía la **POLICÍA LOCAL** tiene como **MISION:**

El Control del Tráfico, incluidas en la legislación en materia de Tráfico, que les da la competencia exclusiva dentro del casco urbano dentro del Municipio de Las Torres de Cotillas.

La Seguridad de Personas y Bienes, que comprende la legislación siguiente: Ley de Protección a la Seguridad Ciudadana, Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Ley de Enjuiciamiento Criminal, Ordenanzas y Bandos, entre otras numerosas.

El control, seguridad y vigilancia de todas las actividades y eventos que se realicen en las vías públicas de su término municipal.

Educación Vial a todos los ciudadanos, especialmente a los jóvenes en edad escolar (Educación Infantil, Primaria y Secundaria), y Tercera Edad.

Los servicios administrativos y de gestión de denuncias, llevando consigo la Instrucción y secretaría de todos los expedientes sancionadores, de todas las materias en las que tienen competencias.

Pero en especial, garantizando el cumplimiento de legislación y en apoyo a los ciudadanos, desde el punto de vista de la calidad en sus actuaciones, con las garantías de su trabajo bien hecho.

Su **VISIÓN** es ser un elemento facilitador y referente en lo relativo a la gestión interna y disponer de los procesos del servicio, gestión y administración integrados y dedicados a una mejora continua y permanente para prestar un servicio excelente al ciudadano.

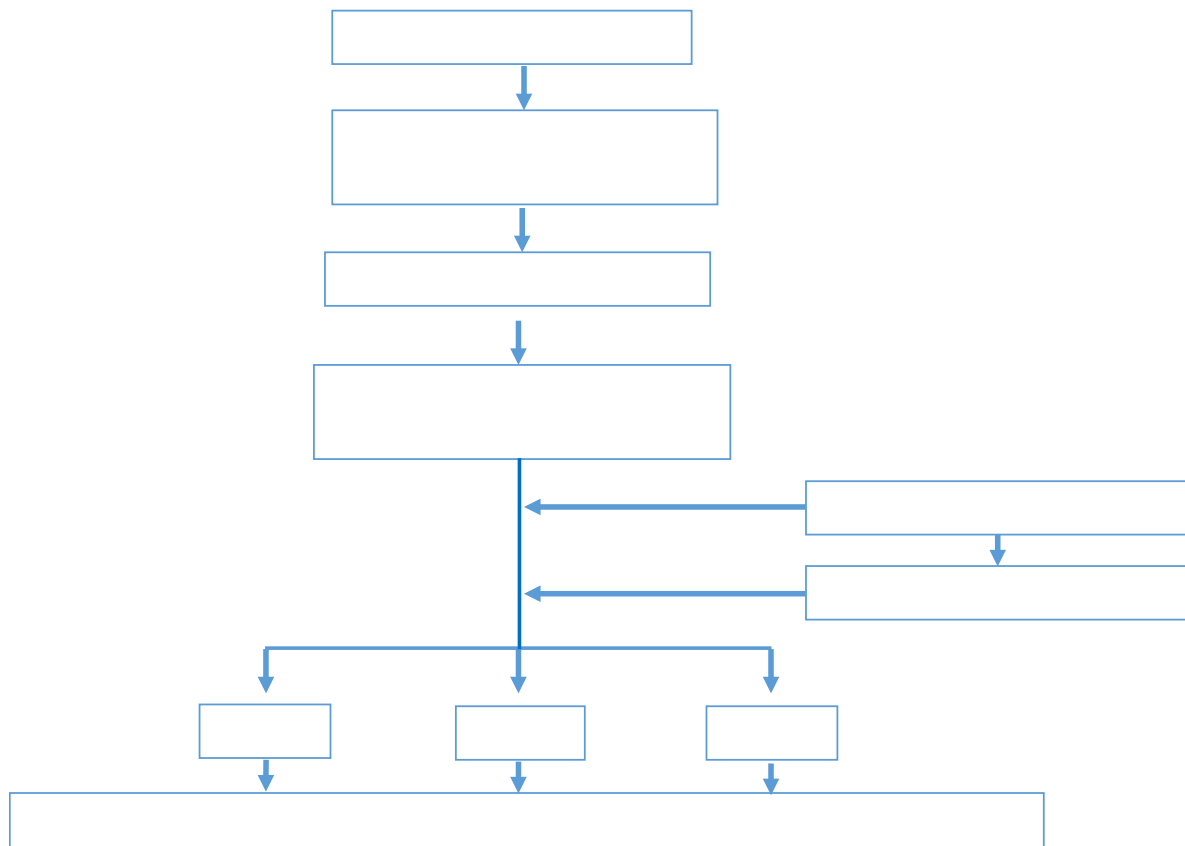
La Policía Local como la concejalía en la que esta integrada desarrolla su actuación en un arco con los **VALORES** de “Responsabilidad”, “Eficacia”, “Flexibilidad”, “Tolerancia”, “Profesionalidad”, “Honestidad” y “Colaboración”



B.- ESTRUCTURA ORGÁNICA

La **CONCEJALÍA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y PROTECCIÓN CIVIL, ECONOMÍA Y HACIENDA, Y PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS** es la encargada de gestionar entre otros departamentos de la Administración local, el de la Policía Local.

La estructura orgánica de la Policía Local, dependiendo del Concejal de Seguridad Ciudadana se puede plantear como se refiere en el siguiente esquema



La estructura funcional de la Policía Local se deriva de las funciones que le otorga legislación en materia de tráfico, les da como competencia exclusiva dentro del casco urbano dentro del Municipio de Las Torres de Cotillas , las correspondientes a la Ley de Protección a la Seguridad Ciudadana, Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Ley de Enjuiciamiento Criminal, Ordenanzas y Bandos, entre otras numerosas, pero en especial, de todo, garantizando el cumplimiento de las mismas y en apoyo a los ciudadanos, desde el punto de vista de la calidad en sus actuaciones, con las garantías de su trabajo.

La Jefatura tiene la misión del control total del funcionamiento de la Organización, siguiendo las directrices normativas vigentes.



El responsable de calidad, se encarga del control de la calidad y su documentación y nombramiento de los servicios ordinarios y extraordinarios, entre otras funciones.

Cada una de las principales misiones enumeradas anteriormente, coinciden con los principales procesos del servicio desarrollado y como se verá a continuación, las tienen a su cargo los Mandos intermedios de la Organización.

Así mismo internamente por mandos intermedios se lleva el control de otros procesos diferentes que se han generado recientemente, como son el Policía Tutor (1 Cabo y 2 Agentes), la Unidad Canina (un Agente), con el apoyo de material policial, vehículos, soporte informático, etc.

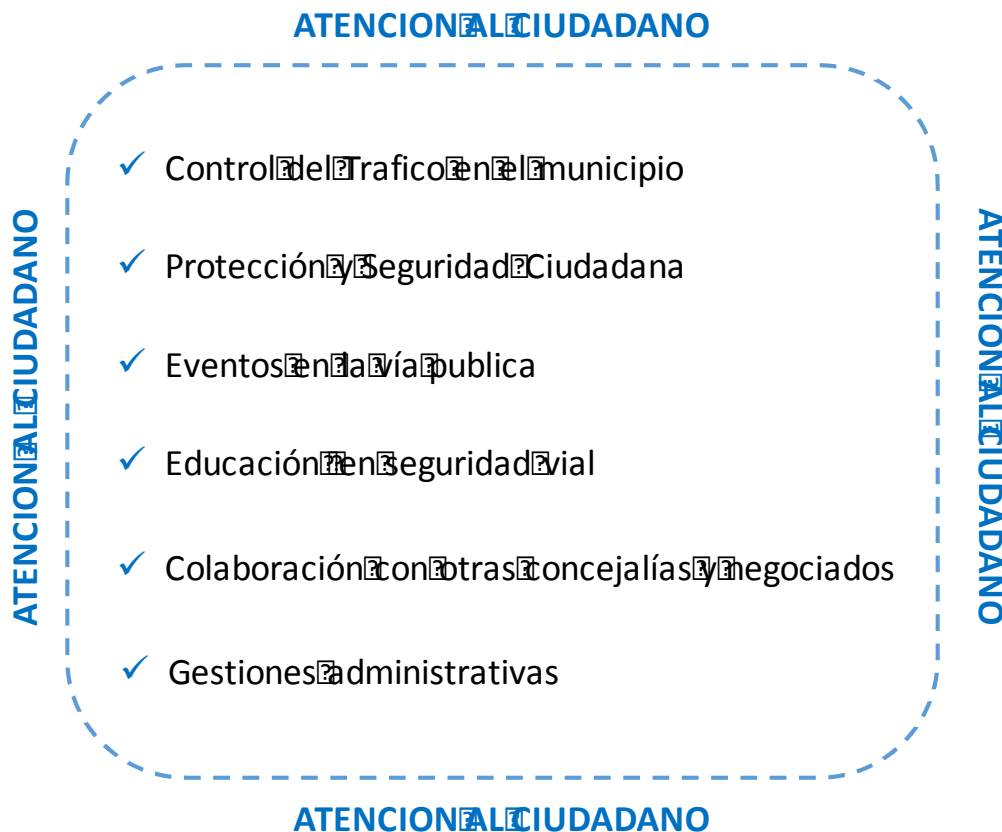
De los Agentes, junto con los Cabos, que son sus mandos directos, dependen la ejecución de la totalidad de los servicios, con la excepción de los extraordinarios que dependiendo de su magnitud, participan todos los componentes de la unidad.



C.- PRINCIPALES SERVICIOS PRESTADOS

Los Servicios Prestados en la Policía Local se desprenden de su núcleo estratégico de misión visión y valores y se plasman dando respuesta a los objetivos que de las líneas de funcionamiento se desprenden y los planes de acción que son necesarios para su desarrollo y despliegue.

En esquema los servicios prestados se pueden agrupar en los siguientes, siempre en el marco y perspectiva de la atención al ciudadano en todas sus necesidades.



Es de reseñar que el servicio al ciudadano en ocasiones pasa por la colaboración y servicio al cliente interno con otros negociados y concejalías del Ayuntamiento para dar respuesta a la comunidad.

Los diferentes servicios prestados serán el eje de funcionamiento de los procesos del sistema de gestión de calidad y para ello se definirán otros procesos de tipo estratégico y de soporte que serán también necesarios para el bien desarrollo de los servicios.



D.- RELACIÓN DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

A lo largo de esta Memoria se utilizan sistemáticamente las siguientes siglas:

C.A.R.M.: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

U.E.: Unión Europea.

CMI: Cuadro de Mando Integral

EFQM: European Foundation Quality Management (Fundación Europea para Gestión de la Calidad)

ISO: Organización Internacional de Normalización.

UNE: Una Norma Española.

UNE ISO 9001: Sistema de Gestión utilizado en la Policía Local.

UNE ISO 9001:2000: Versión utilizada del año 2000.

UNE ISO 9001:2008: Versión utilizada del año 2008.

UNE ISO 9001:2015: Versión utilizada del año 2015, actualmente en implantación.

MQ: Manual de Calidad.

PGS: Procedimientos Generales del Servicio.

PAS: Procedimientos de Apoyo al Servicio.

PGQ: Procedimientos Generales del Sistema de Calidad.

PES: Procedimientos Estratégicos del Servicio.



E.- NÚMERO DE PERSONAL QUE LA COMPONE

La plantilla de Policía Local de la que está dotado el Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, está compuesta por:

- Oficial Jefe de la Plantilla.
- Sargento (Responsable de Calidad).
- 5 Cabos.
- 28 Agentes.
- Administrativa.





F.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN INTERNA, NIVEL DE PARTICIPACIÓN Y GRADO DE IMPLICACIÓN DEL PERSONAL EN EL PROYECTO DE INNOVACION

La Policía Local utiliza mecanismos diversos, dependiendo del tipo de servicio, si afecta a varios turnos, si es un acto único, si es un seguimiento continuo, si es una norma persistente en el servicio, si es un programa informático de nueva creación, si es un acto esporádico, si es legislación, si es confidencial, si es notificación, etc.

SERVICIO	MODO	MEDIO	LUGAR	OBSERVACIONES
UNICO	ORDEN SERVICIO	PROGRAMA INFORMÁTICO	CAJON SERVICIO	SE ADJUNTA DOCUMENTACIÓN
VARIOS	ORDEN SERVICIO	PROGRAMA INFORMÁTICO	CAJON SERVICIO	SE ADJUNTA DOCUMENTACIÓN
VIGILANCIA CONDENAS	ORDEN SERVICIO	PROGRAMA INFORMÁTICO	CAJON SERVICIO	SE ADJUNTA DOCUMENTACIÓN
VARIOS, URGENTES	SUBCARPETA ORDENES URGENTES	CARPETA GENERAL	INFORMÁTICA	
NORMA SERVICIO NUEVA	SUBCARPETA ORDENES URGENTES	CARPETA GENERAL	INFORMÁTICA	
PROGRAMA INFORMÁTICO NUEVO	CURSO	ACADEMIA	PL	
CAMBIO DE NORMAS CALIDAD	CURSO	ACADEMIA	PL	
CURSOS CALIDAD	CURSO	ACADEMIA	PL	
NOTIFICACION	CAJETIN PERSONAL	DOCUMENTO	CENTRAL	FIRMAR DUPLICADO
LEGISLACION	SUBCARPETA CALIDAD	CARPETA GENERAL	INFORMÁTICA	
ORDEN CONFIDENCIAL	PERSONAL O WASAPP	DIRECTO	INDISTINTO	CONFIRMACION PERSONAL O WASAPP



SERVICIO	MODO	MEDIO	LUGAR	OBSERVACIONES
NOVEDADES DE SERVICIOS	HOJAS DE SERVICIO.	ESCRITO	CENTRAL	LECTURA DIARIA
ATESTADOS	DILIGENCIAS	ESCRITO	CENTRAL	LECTURA DIARIA
INFORMES.		ESCRITO	CENTRAL	LECTURA DIARIA
PARTES INTERVENCION		ESCRITO	CENTRAL	LECTURA DIARIA
NOVEDADES DE SERVICIOS INPORTANTES O URGENTES	ORDEN SERVICIO	CARPETA GENERAL	INFORMÁTICA	LECTURA DIARIA
MUY URGENTE JEFATURA	VERBAL Y ESCRITO	TELEFONOS MÓVILES	INDISTINTO	MISMO MOMENTO JEFATURA
MUY URGENTE SERVICIO	VERBAL Y ESCRITO	TELEFONOS MÓVILES	INDISTINTO	MISMO MOMENTO AGENTES SERVICIO
PROPUESTAS Y SUGERENCIAS	ESCRITO	MODELO OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	BUZON	DEPARTAMENTO CALIDAD

La primera idea de la implantación del Sistema de Calidad en esta Policía Local, partió del Sr. Alcalde-Presidente, de la cual se hizo partícipe al actual Responsable de Los Procedimientos, durante el verano del año 2005, iniciándose los correspondientes estudios del sistema.

A partir de ese momento empezó a fraguarse la idea de su implantación y tras realizarse un estudio de viabilidad del proyecto y ser favorable, se procedió a su estudio, para dar comienzo a su implantación.

Lo más importante era que por parte de la Dirección, se estuviera de acuerdo en su implantación, reto conseguido desde el primer momento.

Lo siguiente era hacer partícipes a todos componentes de la plantilla, de la necesidad de su implantación y los beneficios que iban a tener los ciudadanos de la localidad, para lo cual se dio comienzo el proyecto, dando plazos para su implantación, necesitando de todo el apoyo posible de la totalidad de la plantilla, para la creación de los diversos Procedimientos para el Servicio.



En el cuadro siguiente se muestra en lo que consistieron los puntos y plazos de aquella primera reunión:



Los plazos se respetaron en todo momento, y se contó con todo el apoyo de la totalidad de la plantilla de la Policía Local, sin ello hubiera sido imposible su implantación, mediante reuniones por grupos de estudio y diseño del trabajo diario y real de un Agente de Policía durante su servicio.

Todos los componentes de la plantilla de la Policía Local del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas, disponen de 14 horas anuales, a cargo de la Institución, para reuniones, Cursos y Formación relativos a la Calidad.

Los Responsables de los Procedimientos, estudian cada uno de los que tienen asignados, siendo reformados, bien sea por cambio de la Legislación o por modificación en sus protocolos de actuación, tras la implicación del personal en su estudio y formación.

Comisión de Calidad, compuesta por 7 mandos, se reúne y estudia cada Propuesta, Observación o Sugerencia, que plantea cada componente de la plantilla, participando en la misma la persona que la formuló.



Así mismo se reúne la mencionada Comisión, con los ciudadanos, que plantean alguna sugerencia o queja, para ser oídos, si así lo desean y deciden lo más adecuado a lo planteado. Dentro del sistema de calidad, hay distintas funciones realizadas por personal de la plantilla, por implicación de todos sus componentes, como se reflejan en el cuadro siguiente, contando con algunos de los procesos anteriormente mencionados y con los Departamentos se podría desarrollar la siguiente matriz, en la que se refieren algunos de estos procesos y sus relaciones respecto a si se trata del responsable del proceso (R), está implicado, es decir que desempeña alguna función (I) o bien está afectado y no participa directamente en el mismo aunque le afecta el resultado (A) .según los distintos profesionales:

	OFICIAL JEFE	SARGENTO (RESPONSABLE CALIDAD)	CABO	CABO	CABO	CABO	AGENTE	ADMINISTRATIVA
Control de la Documentación y Registros	A	I	I	I	I	I	A	R
Compras	A	A	R	R	A	A	A	I
Servicios Administrativos y de Gestión	A	I	I	I	I	I	I	R
Educación Vial	A	I	A	A	A	R	A	A
Señalización viaria	A	A	I	I	A	R	A	A
Actividades en Vía Pública y Eventos	R	A	I	I	I	I	A	A
Control de Trafico	A	I	I	I	A	R	A	A
Seguridad de Personas y Bienes	A	I	I	I	R	I	A	A
Auditorías Internas	A	R	A	A	A	A	A	R
Control Servicio No conforme	I	R	I	I	I	I	I	I
Control de Averías y Mantenimiento	A	I	A	R	A	A	A	A
Control de Armas	R	A	A	A	A	A	A	A
Sistemas de Comunicación	A	A	A	R	A	A	A	A
Documentación externa	A	I	R	A	A	A	A	A
Soporte informático y equipos (Informática Policial)	A	A	A	A	A	A	R	I
Gestión de Objetos Perdidos	A	I	A	A	A	A	I	R
Redacción documentación Procedimientos	A	R	A	A	A	A	A	A
Vehículos Abandonados	A	A	A	A	A	R	A	A
Policía Tutor	A	I	A	A	A	R	A	A
Unidad Canina	A	I	A	A	A	A	R	A

Mostrando así, la implicación del personal de la plantilla en el proyecto, mejor dicho es una realidad evidente tras 10 años en el que lleva inmersa esta Policía en el Sistema de calidad.



II DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN

En la temporada estival del 2005, surgió la idea de la inclusión del departamento de la Policía Local dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, por lo que inmediatamente se hizo partícipes a todos los Agentes de la plantilla de Policía y se procedió a un estudio de la situación actual en la que se encontraba y hacia donde se quería que se dirigiera.

Tras dicho estudio, se observó la necesidad de que se tuvieran presentes, las premisas, sin las cuales no se podría obtener.

- Disponer **por parte de la Dirección, del apoyo necesario** y realmente se quisiera.
- Contar con los **mandos de la plantilla para que se hicieran coparticipes** y vieran la necesidad de hacerlo.
- Por parte de los profesionales a los que afectaba, el decir **todos los agentes contando con su apoyo incondicional.**

En Diciembre del año 2005, se realizó la primera reunión, extensiva a la totalidad de la plantilla policial.

Se contaba con el apoyo de la Dirección del Ayuntamiento, desde el primer momento, ya que partió la idea de ese órgano.

Los mandos de la plantilla, se hicieron cargo del estudio de los procedimientos, colaborando incondicionalmente con la idea de su obtención.

Los profesionales de la Policía, apoyaron la iniciativa.

Todo ello, con cierta incertidumbre, porque era todo un mundo desconocido para todos los componentes de la plantilla, desconociendo los efectos que podía tener profesionalmente.

La implantación del Sistema de Gestión en la Policía Local, ha llevado consigo:

Estudio de la totalidad del servicio que realiza la Policía Local en la Vía Pública y su adaptación a la Norma. Creando los Procedimientos y Procesos PGS del 1 al 5 y Anexo al PGS 03, de servicios Extraordinarios, "Control del Tráfico", "Seguridad de Personas y Bienes", "Control de Actividades en Vía Pública y Eventos", su "Anexo" conteniendo todos los servicios extraordinarios previstos y desarrollados, "Servicios Administrativos y de Gestión de Denuncias" y "Educación Vial", respectivamente y con la creación de diversos programas informáticos, modelos de documentación, de aplicación para el Servicio, adaptándolos a la Norma.

Estudio y creación de toda la documentación interna del propio Sistema de Gestión, así como los Procedimientos PGQ del 1 al 4, ("Control de Documentación y Registros", "Análisis de datos y Auditoría Interna", "Control de Np Conformidades" y "Acciones Correctivas y Preventivas") para su implantación.

Estudio y creación de toda la documentación interna del propio Sistema de Gestión, y los Procedimientos PES del 1 al 4, para su implantación y seguimiento, dirigidos a los Profesionales y clientes (Ciudadanos).

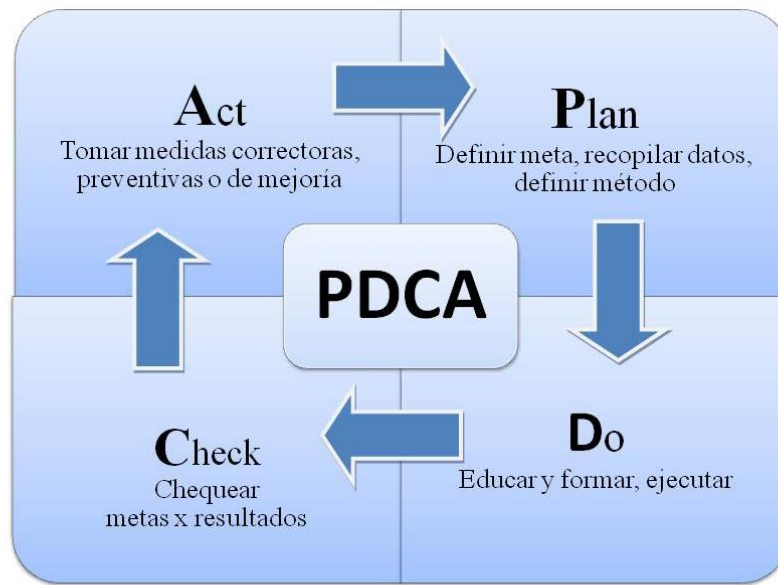


Estudio, diseño y Creación de los Procedimientos necesarios e imprescindibles para el apoyo a los demás Procedimientos, para que puedan lograr su función PAS del 1 al 15 (“Gestión de Compras”, “Registro de Entrada, gestión documental y Archivo”, “Mantenimiento y Control de Equipos”, “Mantenimiento y Control de Vehículos”, “Control de las Armas”, Sistemas de Comunicación”, “Soporte informático para la Gestión”, “Gestión de Objetos Perdidos”, “Manual de uso del Sonómetro”, “Manual de uso Programa Hojas de Servicio”, “Procedimiento de apoyo para la Solicitud de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Discapacidad”, “Manual PDA Denuncias de Tráfico”, “Manual del Policía Tutor”, “Manual Orden del Servicio” y “Manual Funcionamiento Unidad Canina”).

Adaptación de todo el Sistema anterior de Gestión en la Policía Local a la nueva Norma versión de la norma en el año 2008 y en estos momentos a la versión actual publicada en el mes de septiembre del año 2015 , es decir al referente ISO 9001-2015.

A.- ACCIONES IMPLANTADAS

El desarrollo del proyecto pasa por las diferentes etapas del ciclo de mejora continua, desde la planificación, el despliegue y ejecución, al control y toma de decisiones y acción, de forma repetida buscando como fin la mejora del proceso de control de gestión en el marco de la Norma ISO 9001.



El **proyecto se ha desarrollado desde el año 2005 hasta la actualidad** contando con este Índice cronológico de las acciones implantadas hasta el día de la fecha.





De una forma consecutiva se han ido desplegando las acciones de planificación y desarrollo, ajustes y evaluación y toma de decisiones que ha ido configurando el Sistema de Gestión de la Calidad tal y como es en la actualidad.

El análisis de los procesos y desarrollo de los procedimientos y su implementación y seguimiento mediante la evaluación de los mismos ha sido la sistemática seguida en estos años, en los que se han intercalado los diferentes procesos de:

- Planificación , desarrollo y despliegue de los procedimientos
- Auditorías Internas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Acta de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Auditorías Externas de Certificación, seguimiento y recertificación por parte de la entidad acreditada *Bureau Veritas Certification*.

2005, 3º Trimestre (Verano), surge la idea de implantar el Sistema de Gestión de la Calidad en la Policía Local del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.

2005, mes de Diciembre, reunión de la totalidad de la Plantilla de Policía Local, donde se expone, la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la Policía Local.

2006, enero-mayo, estudio de todo el posible Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000, que fue el primer Sistema. En vigor en esas fechas, confeccionándose en el plazo indicado la totalidad de los 21 procedimientos antes mencionados;

Este es el **Primer** cuadro de procedimientos utilizado en el proyecto:





Durante el año 2006 se definieron y realizaron diferentes encuestas de satisfacción con el fin de conocer la opinión de las partes interesadas en el proyecto.

2006, de marzo a junio, encuestas a los ciudadanos.

2006, febrero a junio, encuestas a los ciudadanos en actos y eventos.

2006, mayo, encuestas de satisfacción a los profesionales de la Policía Local.

2006, de mayo-junio, estadísticas de los servicios, denuncias, atestados, detenidos, denuncias, intervenciones, etc.

Posteriormente se planteó el desarrollo del **Manual de Calidad** y la descripción de todos los **procesos**, y que de esta forma la organización identificase los procesos clave que componen la cadena de valor, partiendo de los requisitos del cliente hasta la entrega de productos con unas características que satisfacen tales requisitos. Con este enfoque de gestión por procesos, la organización puede aplicar sus esfuerzos en la optimización de los procesos que aportan valor al cliente o que están relacionados con la identificación y satisfacción de sus necesidades. Es decir, puede enfocarse al cliente y evolucionar dinámicamente conforme cambian sus necesidades.

Todos los procesos van a describirse en el Sistema de Calidad en una serie de **Procedimientos**, que son los que definen las distintas actividades, recursos y registros para el aseguramiento y gestión de la calidad que lógicamente tienen también una serie de denominaciones según se trate de procedimientos que describen las generalidades del sistema de calidad, si se trata de procedimientos centrados en la descripción de los procesos operativos y de desarrollo del servicio o bien procedimientos que describan actividades de apoyo para la realización del servicio o del propio sistema de calidad.

PGS – Procedimientos Generales del Servicio.

PAS – Procedimientos de Apoyo al Servicio.

PGQ – Procedimientos Generales del Sistema de Calidad.

PES – Procedimientos Estratégicos del Servicio.

Como se ha planteado se refieren las diferentes acciones en materia de auditorías internas, actas de revisión del sistema de gestión de calidad y auditoría internas en los siguientes años.

2006, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2006, julio, Auditoría Interna, favorable.

2006, Septiembre, Auditoría externa de Certificación de la ISO 9001:2000 favorable.



2007, misma documentación del año 2006, mejorándose 6 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2007, julio, Auditoría interna, favorable.

2007, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2007, julio, 1ª Auditoría externa de Seguimiento, favorable.

2008, misma documentación del año 2007, mejorándose 5 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2008, julio, Auditoría interna, favorable.

2008, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2008, julio, 2ª Auditoría externa de Seguimiento, favorable.

2009, Creación nuevo Procedimiento, con el fin de tener establecidos los servicios con todo lo necesario para la realización de cualquier evento o acto en cualquier lugar de la población, servicios y agentes necesarios, PGS-03 ANEXO Control de Actividades en la Vía Pública y Eventos.

2009, Creación nuevo Procedimiento, con el fin de recabar datos informáticos estadísticos, PAS-10 Manual Aplicación Hojas Servicio.

2009, misma documentación del año 2008, mejorándose 10 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2009, julio, Auditoría interna, favorable.

2009, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2009, Julio, Auditoría externa de 1ª Recertificación de la ISO 9001:2000 favorable.

2010, misma documentación del año 2009, mejorándose 7 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2010, adaptación del Sistema de Calidad a la nueva norma ISO 9001:2008, ajustándose de nuevo los procedimientos a la nueva norma, dejando la antigua ISO 9001:2000.

2010, julio, Auditoría interna, favorable.

2010, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2010, julio, 1ª Auditoría externa de Seguimiento, favorable.

2011, misma documentación del año 2010.



2011, julio, Auditoría interna, favorable.

2011, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2011, Julio, 2ª Auditoría externa de Seguimiento de la ISO 9001:2008 favorable.

2012, creación de un nuevo Procedimiento para la Gestión de las Tarjetas de estacionamientos para personas discapacitadas, PAS-11 Procedimiento de Apoyo para la Solicitud de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Discapacidad.

2012, creación de un nuevo Procedimiento, para llevar el negociado de Sanciones desde la propia Policía Local, PAS-12 Manual PDA Denuncias de Tráfico.

2012, misma documentación del año 2011, mejorándose 17 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2012, julio, Auditoría interna, favorable.

2012, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2012, Julio, Auditoría externa de 2ª Recertificación de la ISO 9001:2008 favorable.

2013, creación de un nuevo Procedimiento, creación de una Unidad policial nueva para actuación por temas de Absentismo escolar y Ciberacoso, para menores y escolares, PAS-13 Manual del Policía Tutor.

2013, misma documentación del año 2012, mejorándose 17 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2013, julio, Auditoría interna, favorable.

2013, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2013, julio, 1ª Auditoría externa de Seguimiento de la ISO 9001:2008 favorable.

2014, misma documentación del año 2013, mejorándose 1 Procedimiento del Sistema de Gestión.

2014, julio, Auditoría interna, favorable.

2014, julio, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2014, Julio, 2ª Auditoría externa de Seguimiento de la ISO 9001:2008 favorable.



2015, creación de un nuevo Procedimiento para confeccionar las Ordenes del servicio diario y uso de estadística, PAS-14 Manual Orden de Servicio

2015, misma documentación del año 2014, mejorándose 17 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2015, mayo, Auditoría interna, favorable.

2015, mayo, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2015, mayo, Auditoría externa de 3ª Recertificación de la ISO 9001:2008 favorable.

2016, creación de un nuevo Procedimiento, creación de una Unidad policial nueva para actuación por temas de tenencia y consumo de sustancias ilegales y hallazgo de las mismas, PAS-15 Manual de Funcionamiento de la Unidad Canina.

2016, misma documentación del año 2015, mejorándose 2 Procedimientos del Sistema de Gestión.

2016, mayo, Auditoría interna, favorable.

2016, mayo, confección acta de revisión por la dirección (Memoria).

2016, mayo, 1ª Auditoría externa de Seguimiento de la ISO 9001:2008 favorable.

2016, actualmente en proceso de adaptación de todo el Sistema de Calidad a la nueva norma **ISO 9001:2015**.

Las funciones específicas del departamento de Calidad en la Policía Local, son las siguientes:

Realizar la distribución y control de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad (incluido el Manual de la Calidad), entre los profesionales, y en caso necesario, las copias no controladas del Manual de la Calidad a entidades externas.

Conservar el original de la revisión en vigor de toda la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad con las correspondientes firmas de revisión y aprobación.

Con el fin de asegurarse de que la planificación del sistema de la Calidad se realiza acorde con los requisitos del cliente y con los objetivos de la calidad, ha establecido qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo

La elaboración del Manual de Aseguramiento de Calidad así como de control de la distribución de las modificaciones y de las revisiones de dicho manual.

La elaboración de los Planes de Calidad y tiene la responsabilidad de revisar todos los procedimientos asegurándose que se cumplen en práctica los requerimientos de la norma.

La distribución, control y puesta al día de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad y de la elaboración, gestión y aprobación del Plan de Auditorías internas.

Establecer y mantener dentro del Cuerpo de Policía Local un sistema de Control de



Gestión de los servicios, perfectamente estructurados, de la Calidad ISO 9001, y mantener implantando el Cuadro de Mando Integral dentro del conjunto del Ayuntamiento.

Colaborar en la confección, seguimiento y ejecución del Plan Estratégico del Municipio.

Gestionar el mantenimiento y certificación de las Cartas de Servicios del negociado de Policía Local.

Gestionar las (1 Certificación y 3 Recertificaciones) y (7 Auditorias de Seguimiento), Certificaciones del Sistema de Calidad, por medio de Auditor externo del negociado de Policía Local.

Gestionar las (11) Certificaciones del Sistema de Calidad, por medio de Auditor interno del negociado de Policía Local.

Gestionar el desarrollo e implantación del enfoque a la Gestión por Procesos de la Policía Local, buscando la normalización y mejora continua de los mismos.

Detectar las necesidades de formación de la Policía Local, dentro del propio Ayuntamiento, como Agentes y dentro de los distintos procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, gestionando y facilitando las acciones formativas de los componentes de la plantilla.

Planificación de las auditorias y realización el seguimiento de las mismas, es decir la adopción de las acciones correctoras. Así mismo mantiene un listado de los informes de no conformidad surgidos en cada auditoria, e informes tanto de las auditorías internas, como externas, y el archivo de informes de no conformidades cerradas.

Seguimiento de aquellos parámetros medibles, o indicadores, que proporcionen una información veraz, relevante y actualizada del funcionamiento de cada proceso y de su capacidad para cumplir los objetivos fijados. De esta forma es posible anticiparse y corregir las desviaciones mediante la actuación sobre las variables de control. En el caso de que esto último no sea suficiente para obtener los resultados previstos, habrá que concluir que el proceso no es capaz y que será necesario relajar los requisitos o rediseñar el proceso para darles cumplimiento.

Identificar, controlar y resolver las situaciones de "no conformidad" y de "acciones correctivas y preventivas" y mantener un registro de tales fichas así como un listado de las mismas para poder realizar su seguimiento.

Identificar y describir las técnicas estadísticas utilizadas para controlar y verificar que los productos y servicios proporcionados a sus clientes, y que cumplan con las especificaciones y satisfagan sus expectativas.

Revisar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad siempre que se produzcan cambios significativos en los métodos, en la organización, en el Sistema o en la Política de la Calidad, por adaptación a las necesidades de los clientes o cuando así lo considere conveniente el Comité de la Calidad.

La totalidad del personal de la plantilla, durante su servicio va introduciendo datos de lo que va realizando, tanto en dependencias policiales, como en su servicio en la calle, todos los datos que va introduciendo en el sistema informático (hojas de servicio u



órdenes del servicio), automáticamente pasan a formar parte de los resultados estadísticos anuales de la Policía Local.

En el año 2014, se pone en funcionamiento una nueva Unidad, compuesta por un Cabo y dos Agentes, denominada "Policía Tutor":

Se ha puesto en funcionamiento el Policía Tutor, cuya creación fue a finales del año 2013, empezó durante el año 2014 y el pasado año 2015, que es cuando realmente dieron comienzo como tales a ejercer sus funciones de apoyo y resolución de conflictos entre los propios ciudadanos.

Es de reseñar que se encuentran realizando una actividad muy importante en la resolución de conflictos entre menores, ya en los Colegios como en los diferentes programas que oferta la telefonía móvil e Internet.

Sus principales funciones tras tener conocimiento de un hecho, son:

- Estudio e investigación de los diferentes casos que se presentan.
- Reunión con las personas que han tenido participación, en el caso de menores con sus respectivos padres, tutores y profesores.
- Resolución del conflicto planteado.

Forman parte del mismo un Cabo y dos Agentes.

Trabajo relativo al Policía Tutor, desarrollan el propio de su profesión y al mismo tiempo su labor de investigación propia de la especialización, y fuera de su jornada laboral continúan con las investigaciones por vías de telefonía e Internet y atendiendo a los ciudadanos por medio del mantenimiento de las páginas abiertas bajo el nombre Oficial del Policía Tutor.

Debido a la cantidad de casos que ocurren por medio de los medios enunciados, actualmente se encuentran desbordados, siendo necesario para poder continuar con su labor, se tenga en cuenta los medios necesarios, materiales y personales, y una mayor dedicación a su especialización.

Han conseguido que los jóvenes de la localidad, se vean apoyados, ayudados y arropados, por sus amigos Los Policías Locales, a los que tratan como amigos, tanto por la calle como dentro de los propios Colegios e Institutos.

Han resuelto numerosísimos casos, evitando la intervención de Juzgados y Fiscalías de menores, por las vías de la palabra, manteniendo conversaciones, mediando y adquiriendo compromisos de todas las partes, hasta la resolución de los mismos.

Todo ello da seguridad a los ciudadanos y se refleja en el quehacer diario del trabajo policial.

En el año 2015, en el mes de Diciembre, se pone en funcionamiento una nueva Unidad, compuesta por un Agente y dos perros, adscritos a la policía, tras ser formado como Guía de Perros antidroga, denominada "Unidad Canina":



La Unidad Canina de esta policía local, de la cual es integrante junto con sus dos canes (Dante y Osa), inicia su andadura el día 14 de enero de 2016 en el turno de tarde, efectuando recorridos a pie por la totalidad de parques de municipio, dando a conocer a los usuarios de los mismos la unidad y sus funciones, teniendo una gran aceptación por parte de los mismos.

Antes de que la unidad inicie el servicio operativo en la calle con el fin de dar a conocer a los Jóvenes este nuevo servicio, que realizará por esta unidad en unión del Agente Tutor charlas sobre sustancias psicotrópicas (drogas) en Colegios e Institutos los días 20-21-22 de enero de 2016, realizando al termino de cada charla una pequeña exhibición de detección por parte de la unidad canina, teniendo muchísima aceptación y captando un alto grado de interés por parte de los jóvenes a los que se le imparten.

Que el servicio operativo como tal empieza el día 30/01/2016 en servicio de noche, realizando controles de vehículos y personas en conjunto con guardia Civil hasta la fecha.

Entre las funciones de esta unidad, aparte de las propias del cuerpo que se vienen realizando normalmente, destaca el control de tenencia y consumo de sustancias psicotrópicas en parques públicos, realización de inspecciones en controles de vehículos, etc., y los hallazgos de las mencionadas sustancias en la vía pública, jardines y en lugares escondidos.

Cabe reseñar que se realiza un Acta de hallazgo en vía pública cuando las personas con las que se interviene, que ven a la patrulla llegar, esconden las sustancias que puedan portar, o simplemente como ya se ha dado el caso, solo portan una cantidad mínima para un consumo, dejando escondido el resto en árboles, arbustos o incluso enterrado, siendo detectada por el perro, y no pudiendo relacionar su pertenencia a nadie.

También cabría reseñar, después de mantener conversaciones con otras unidades caninas de policía local de otros municipios, que las fechas de frío son las peores para arrojar buenos resultados estadísticos, siendo los meses de calor los más propicios a este fin por temperatura y mayor horas de luz, aun así los resultados obtenidos en este espacio de tiempo, teniendo en cuenta la frecuencia de entrada en servicio del CAN y los días en los que llueve o hace mucho frio y viento y no hay nadie por la calle, son muy satisfactorios tanto a nivel de resultados como de evolución de los CANES de la unidad.

Asimismo se informa que se vienen realizando entrenamientos de forma oficial con otras unidades caninas de la Región de Murcia, a fin de perfeccionar la evolución de los perros mediante entrenamientos y ver diferentes técnicas de ocultación encontradas en otros municipios, habiendo realizado el que suscribe informe sobre cada uno de ellos.

Actualmente se encuentra en procedo de confección el Proceso denominado, PAS-15 Funcionamiento de la Unidad Canina, el que una vez finalizado se incorporara al sistema de calidad. Como un manual.

B.- METODOLOGIA

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Policía Local del Ayuntamiento de las Torres de Cotillas basado en la norma ISO 9001 como soporte de la forma de trabajo que ha adoptado esta organización para asegurar y gestionar la calidad de sus productos y servicios en la perspectiva de la mejora continua de la calidad y con el marco de la filosofía de la Gestión Total de la Calidad.

De acuerdo a la definición establecida en la Norma ISO 9001, se denomina **proceso** al conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los elementos de entrada en salidas.

De esta forma, la organización ha identificado sus procesos clave que componen la cadena de valor, partiendo de los requisitos del cliente hasta la entrega de productos con unas características que satisfacen tales requisitos. Con este enfoque de gestión por procesos, la organización puede aplicar sus esfuerzos en la optimización de los procesos que aportan valor al cliente o que están relacionados con la identificación y satisfacción de sus necesidades. Es decir, puede enfocarse al cliente y evolucionar dinámicamente conforme cambian sus necesidades.

En el esquema siguiente quedan reflejados los distintos puntos expuestos correspondientes a esta Norma.



El conjunto de procesos clave identificados en la empresa, necesarios para conseguir resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente y la política de la organización es el siguiente:

Hay un proceso eje o conjunto de procesos que son los que definen como se realiza el servicio en la Policía Local del Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas.



En este grupo o conjunto de procesos se pueden distinguir:

- Unos con carácter general: **Procesos Generales del Servicio.**
- Otros que sirven de apoyo para la realización de los procesos generales: **Procesos de Apoyo del Servicio.**

Hay una serie de procesos que están encaminados al mantenimiento del Sistema de Calidad y que se enumeran a continuación:

Control de los Documentos y Registros.

Medición, Análisis de Datos y Auditorías.

Control del producto No Conforme.

Medidas Correctoras y Preventivas.

Funcionamiento Comisión de Calidad.

Todos estos procesos pueden superponerse a los diferentes puntos de la Norma ISO 9001:2008 y son los **Procesos Generales del Sistema de Calidad** propiamente dicho.

Otra serie de procesos son Estratégicos para el propio servicio, y a continuación se citan:

Satisfacción del ciudadano

Satisfacción de los profesionales.

Formación continuada y Gestión de los Recursos Humanos.

Gestión y protección de datos.



El mapa de Procedimientos actual de la Policía Local del Ayuntamiento de Torres de Cotillas se representa en el siguiente esquema:



Las Torres de Cotillas
Ayuntamiento

Mapa de Procedimientos

Policía Local



Estos describen las generalidades del sistema de calidad, si se trata de procedimientos centrados en la descripción de los procesos operativos y de desarrollo del servicio o bien procedimientos que describan actividades de apoyo para la realización del servicio o del propio sistema de calidad. La organización de las actividades de la Organización en procesos permite comprender cómo los resultados y la interacción entre los distintos procesos afectan al funcionamiento global de la Organización y en último término, conseguir el control sobre los resultados de la organización a través del control de cada uno de los procesos.

PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS DEL SERVICIO	
PES-01	Determinación y Análisis de la Satisfacción de Ciudadano
PES-02	Gestión de las Quejas y Reclamaciones del Ciudadano
PES-03	Satisfacción Profesionales y Análisis del Clima Laboral
PES-04	Control de la Formación Continuada de los Profesionales



PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL SERVICIO	
PGS-01	Control del Tráfico
PGS-02	Seguridad de Personas y Bienes
PGS-03	Control de Actividades en Vía Pública y Eventos
PGS-03 ANEXO	Actividades en Vía Pública y Eventos
PGS-04	Servicios Administrativos y de Gestión de Denuncias
PGS-05	Educación Vial

PROCEDIMIENTOS DE APOYO AL SERVICIO	
PAS-01	Gestión de Compras
PAS-02	Registro de Entrada, Gestión Documental, y Archivo
PAS-03	Mantenimiento y Control de Equipos
PAS-04	Mantenimiento y Control de Vehículos
PAS-05	Control de las Armas
PAS-06	Sistemas de Comunicación
PAS-07	Soporte Informático para la Gestión
PAS-08	Gestión de Objetos Perdidos
PAS-09	Manual de uso del Sonómetro
PAS-10	Manual de uso Programa "Hojas de Servicio".
PAS-11	Procedimiento de apoyo para la Solicitud de la Tarjeta de Estacionamiento para Personas con Discapacidad.
PAS-12	Manual PDA Denuncias de Tráfico.
PAS-13	Manual del Policía Tutor
PAS-14	Manual Orden del Servicio
PAS-15	Manual Funcionamiento Unidad Canina



PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL SISTEMA DE CALIDAD	
PGQ-01	Control Documentación y Registros
PGQ-02	Análisis de datos y Auditoría Interna
PGQ-03	Control de No Conformidades
PGQ-04	Acciones Correctivas y Preventivas

La **interacción de los diferentes procesos** se pone en evidencia con los vínculos entre los distintos procedimientos del sistema de calidad.

Los Procedimientos Generales del Servicio (PGS) expresan el proceso operativo de la propia Policía Local, las principales funciones de la Policía Local es la regulación y el control del tráfico, la señalización de las vías públicas y la educación y preparación de los niños para garantizar dentro de lo posible su seguridad personal, garantizar la seguridad ciudadana (aunque es competencia estatal), dar seguridad en la realización de las actividades y espectáculos públicos, tanto a los que actúan como a los ciudadanos que asisten como meros espectadores, y todo lo anterior con el consiguiente apoyo administrativo y de gestión, para que todos los demás procedimientos puedan lograr su finalidad.

La interrelación con los Procedimientos Generales del Sistema de Calidad (PGQ) expresan aquellos procedimientos documentados que exige la Norma ISO 9001 y que regulan y mantienen el Sistema de Gestión de la Calidad. En este caso al juntar los procedimientos de control de documentación y registros, y además los de las acciones correctivas y preventivas se tienen cuatro procedimientos (PGQ-01, PGQ-02, PGQ-03, y PGQ-04).

Los Procedimientos de Apoyo al Servicio (PAS) recogen una serie de funciones de mayor o menor envergadura y responsabilidad en el Sistema de Gestión de Calidad y que sirven de soporte a la realización del servicio. En este sentido se apunta unos procedimientos referentes a la adquisición de medios, su mantenimiento, control, reparación en su caso verificación y su utilización, para que el servicio pueda realizarse con garantía de ejecución, control de documentación que tenga entrada o salida del departamento policial y su archivo, principalmente en soporte informático, para que en su caso se pueda consultar, a requerimiento de cualquier autoridad administrativa o judicial, debiendo tenerse en cuenta para el servicio dos procedimientos muy importantes, uno para defender a los ciudadanos o incluso al propio agente cuando peligre su integridad física, que son el control de las armas de dotación y el segundo son las comunicaciones, imprescindibles para poder desarrollar cualquier servicio.

El control de la formación se apunta como un procedimiento estratégico del servicio al apartado 6 de la norma referente a la gestión de los recursos y describe todas las actividades relacionadas con la formación de los profesionales (PES-04).



Como soporte de la orientación al cliente referida en el apartado 5.3 de la Norma y como elemento indispensable en un Sistema de Gestión de la Calidad que tiene como marco la filosofía de la **Gestión Total de Calidad**, la perspectiva del cliente queda reflejada en los procedimientos que tienen como finalidad la medición de la satisfacción de los mismos y además de los propios clientes internos y profesionales de la misma Policía local como complemento del apartado referido en el párrafo anterior (PES-01, PES-02 y PES-03).

Los registros sirven para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los registros se identifican en el documento del Sistema de Gestión de la Calidad que los genera y deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

El procedimiento PGQ-01 se refiere de forma detallada el control de los registros del Sistema de Gestión de la Calidad.

El funcionamiento del Sistema completo de la Calidad, es directamente de la Dirección de la Policía Local.

Responsabilidad sobre Sistemas de Gestión de la Calidad es del Responsable de la Policía Local.

La Dirección muestra claramente su compromiso con la calidad de diversas formas:

1. Estableciendo y difundiendo la política de la calidad, haciéndola llegar y poniendo los mecanismos para que sea entendida por los profesionales a todos los niveles.
2. Definiendo y siguiendo los objetivos anuales y dota de los recursos necesarios para conseguir dichos objetivos con los acuerdos de los diferentes servicios.
3. Realizando la revisión de la Política de la Calidad y del Sistema de Gestión de la Calidad como se indica en punto 5.5 del manual y utilizando para ello la información pertinente que se desprenda del análisis de los datos y resultados de los distintos periodos evaluados
4. Mostrando su compromiso invitando a todo el personal a participar en actividades de mejora.

En cuanto al enfoque al cliente, la gestión por procesos, tal y como se ha explicado, implica una orientación de la organización hacia el cliente puesto que se identifican sus procesos clave (que componen la cadena de valor), partiendo de los requisitos del cliente, hasta la realización del servicio, con unas características que satisfacen tales requisitos.

Concretamente, el enfoque al cliente implica un compromiso de la Organización en dos aspectos:



1. Asegurar que el servicio cumple con los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de prestación del servicio y posteriores a la misma.

2.- Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Este punto de la norma se describe en los procedimientos que se refieren al análisis de la satisfacción y expectativas de los clientes, tanto los clientes, como los clientes internos u otros departamentos del Ayuntamiento, y los profesionales de la misma y en el análisis de las reclamaciones de los clientes.

La orientación al cliente queda reflejada en los procedimientos relativos al análisis de los cuestionarios, sugerencias y observaciones de los ciudadanos (PES-01 y PES-02) y de los propios profesionales de la Policía Local (PES-03)

En cuanto a la Política de la Calidad, incluye los objetivos y compromisos en materia de calidad, establecer las directrices de la Dirección para la obtención de los objetivos propuestos y definir las medidas tomadas por la Dirección para que la política de calidad sea entendida, aplicada y mantenida al día en todos los niveles de la organización.

- Asume el compromiso de cumplir con los requisitos de esta norma y de mejorar constantemente la eficacia del sistema de gestión.
- Es la responsable de la implantación del sistema de calidad, así como de la aprobación y autorización de los documentos necesarios para la obtención de los objetivos de esta Organización y también es responsable de que esta política sea entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles.
- Se compromete a establecer y revisar la Política de la Calidad y a establecer objetivos de calidad y revisarlos, a que esta revisión sea continua y se compromete a que esta política sea entendida y mantenida al día en todos los niveles de la organización.

La Dirección hace saber a todos los componentes de la Organización relacionados con las actividades de la Calidad que es de obligado cumplimiento el Sistema de Aseguramiento de la Calidad desarrollado en su Manual. Cada empleado debe asumir, en consecuencia, la responsabilidad de la calidad de su propio trabajo.



La Dirección define la política de calidad como

Desarrollar un servicio a los ciudadanos, centrado en todo lo referente al ámbito municipal según normativa vigente, con un enfoque clave hacia la prevención y de máxima eficacia, eficiencia, y accesibilidad, con profesionales altamente cualificados, trabajando en equipo y con el compromiso de la mejora continua.

La Dirección ha establecido indicadores mensurables para los procesos clave de la empresa, determinando los objetivos anuales, los cuales se ven reflejados en el cuadro de mando.

Tales objetivos afectan a todas las áreas de actuación de la Organización que influyen en la calidad final del servicio.

La Dirección, con el fin de asegurarse de que la planificación del sistema de la Calidad se realiza acorde con los requisitos del cliente y con los objetivos de la calidad, ha establecido qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse.



C.- DESTINATARIOS

La plantilla de la Policía Local del Ayuntamiento de las Torres de Cotillas está organizada por profesionales preparados para desempeñar sus tareas y que se hallan comprometidos con los objetivos de la calidad establecidos por la organización.

Todos los profesionales están capacitados para el desempeño de las funciones que tienen asignadas y se cuenta en el servicio con copia de la documentación que acredita su formación. La formación continuada de los profesionales está registrada tal y como propone el procedimiento correspondiente (PES-04).

La gestión por procesos, tal y como se ha explicado, implica una orientación de la organización hacia el cliente puesto que se identifican sus procesos clave (que componen la cadena de valor), partiendo de los requisitos del cliente, hasta la realización del servicio, con unas características que satisfacen tales requisitos.

Concretamente, el enfoque al cliente implica un compromiso de la Organización en dos aspectos:

1. Asegurar que el servicio cumple con los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de prestación del servicio y posteriores a la misma.

2. Realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Este punto de la norma se describe en los procedimientos que se refieren al análisis de la satisfacción y expectativas de los clientes, todos los clientes, tanto los clientes internos los profesionales de la misma (incluidos otros departamentos del Ayuntamiento), y en el análisis de las reclamaciones de los clientes y encuestas de satisfacción de los ciudadanos.

La orientación al cliente queda reflejada en los procedimientos relativos al análisis de los cuestionarios, sugerencias y observaciones de los ciudadanos (PES-01 y PES-02) y de los propios profesionales de la Policía Local (PES-03)

En conclusión, los destinatarios del Sistema de Gestión de la Calidad, son los clientes, que a su vez son dos:

- Clientes Internos.
- Clientes externos.

Los clientes internos, son los Agentes que componen la plantilla de la Policía Local, así como los demás departamentos del Ayuntamiento, afectados por la Policía Local y empresas suministradoras a la Policía, retroalimentándose el Sistema con las encuestas de satisfacción de los profesionales, observaciones y sugerencias.

Los clientes externos, son siempre los ciudadanos, retroalimentándose el Sistema, de las encuestas de satisfacción, quejas y sugerencias.



D.- RESULTADOS OBTENIDOS

Esquema **actual** de los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad:

El Sistema de Gestión de la Calidad en la Policía Local, se inició, contando con 21 Procedimientos distintos, tras las numerosas actualizaciones y Servicios incorporados al Sistema, en la actualidad se cuenta con 29 Procedimientos. (4 generales de calidad), cuatro estratégicos del servicio, 6 generales del servicio y 15 procedimientos de apoyo al servicio, frente a los 21 iniciales (y Servicios incorporados al Sistema, en la actualidad se cuenta con 29 Procedimientos. (4 generales de calidad, cuatro estratégicos del servicio, 5 generales del servicio y 8 procedimientos de apoyo al servicio)

Esos 29 Procedimientos que están vigentes en la actualidad, han evolucionado en 81 versiones distintas.

Es digno de mención que el Sistema de Calidad de ésta Policía Local, abarca la totalidad de Servicios, Material, Organización Interna, Gestión, Administración, etc., siendo los **Únicos** de la Región de Murcia y los **segundos** del territorio español.

ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS CIUDADANOS, CON EL TRABAJO REALIZADO POR LA POLICÍA LOCAL.

Se han realizado Encuestas a los Ciudadanos sobre los servicios prestados por parte de la Policía Local del Ayuntamiento de Torres de Cotillas.

El cuestionario se ha realizado por teléfono, donde el ciudadano contesta a una serie de preguntas que se detallan a continuación:

- 1.- ¿Cómo considera el tiempo que tardo la Policía Local en llegar ante su llamada?
- 2.- ¿Cómo le ayudaron a solucionar el problema que motivó su llamada?
- 3.- ¿Cómo fue la información que le dieron respecto al problema que suscito su llamada?
- 4.- ¿Cómo fue la ayuda en lo que significa tramites y papeles a realizar con motivo del problema que determino su llamada?
- 5.- ¿Cómo fue el trato que le dieron los Agentes de Policía en el servicio prestado?
- 6.- ¿Cómo se sintió de arropado/a y ayudado/a por los agentes durante la prestación del servicio?
- 7.- En general y de forma global, ¿Cómo valoraría el servicio prestado por los Agentes de la Policía Local?
- 8.- ¿Querría hacer alguna observación o sugerencia?



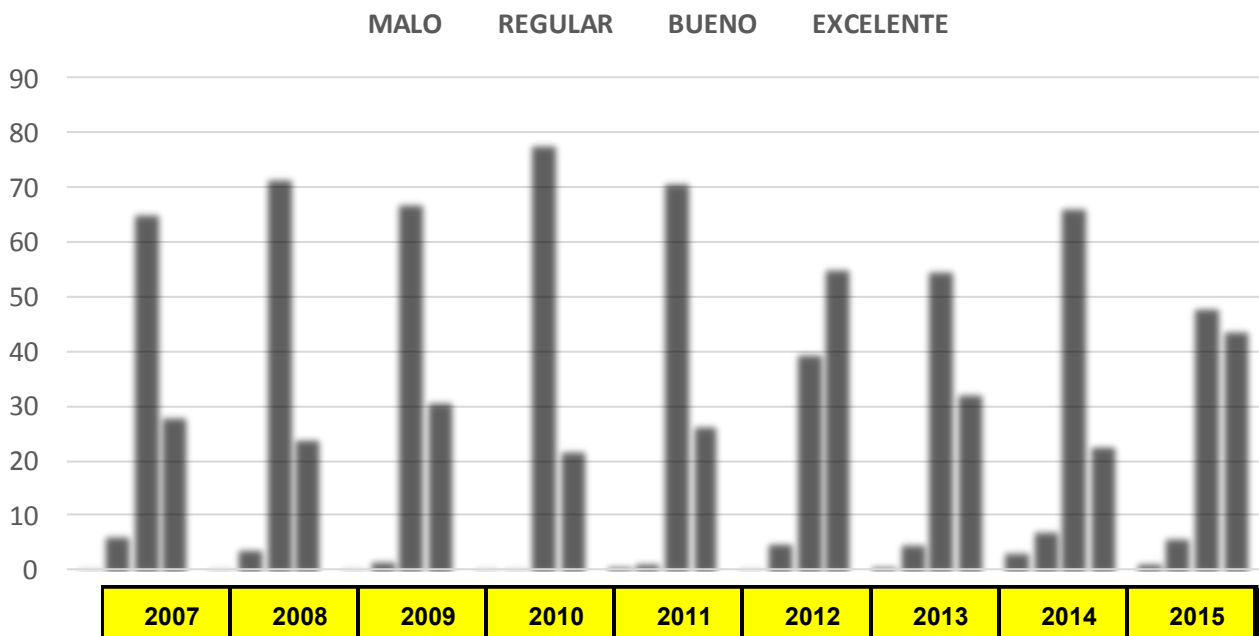
Las encuestas se han realizado sobre un cuestionario, sobre actuaciones de la Policía en atestados, partes de intervención y hojas de Servicio.

La valoraciones se han realizado de la siguiente forma: “Malo”, “Regular”, Bueno”, y “Excelente”, siendo “Malo” la peor valoración, y “Excelente” la mejor.

Efectuada la comparativa por años, se muestra en la tabla que figura a continuación, en porcentajes:

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
MALO	0,00	0,00	0,00	0,00	1,09	0,00	0,89	3,30	1,55
REGULAR	6,35	3,99	1,83	0,00	1,31	5,24	4,83	7,21	6,07
BUENO	65,29	71,91	67,25	78,04	70,96	39,70	54,95	66,28	48,33
EXCELENTE	28,12	24,10	30,92	21,96	26,64	55,06	32,25	23,21	44,05
ANULADO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,59	0,00	0,00
EN BLANCO	0,24	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,49	0,00	0,00

Los ciudadanos han valorado en nuestro trabajo diario, muy positivamente, lo que nos satisface enormemente.



El resultado es excelente en todos los sentidos, con un 92,38% de buenos resultados, siendo uno de los mejores desde que se inició la obtención de los datos en el año 2006.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS, CON EL TRABAJO REALIZADO POR LA POLICÍA LOCAL EN EVENTOS.

A continuación se presentan los cuestionarios para la opinión de los ciudadanos en las intervenciones de la Policía Local durante la celebración de cualquier tipo de acto (deportivo, procesión, festivo, etc.):

El cuestionario es el que se muestra a continuación:

Estamos muy interesados en conocer su opinión sobre el papel y actuación de la policía local en las fiestas del pueblo, le pedimos que valore en orden desde muy inadecuado (0) adecuado (1) regular (2) adecuado (3) o muy adecuado (4) las situaciones referentes a la presencia y actuación de la policía local en los distintos actos de las fiestas del pueblo.

Muchas Gracias

Muy Inadecuado

Regular

Muy Adecuado

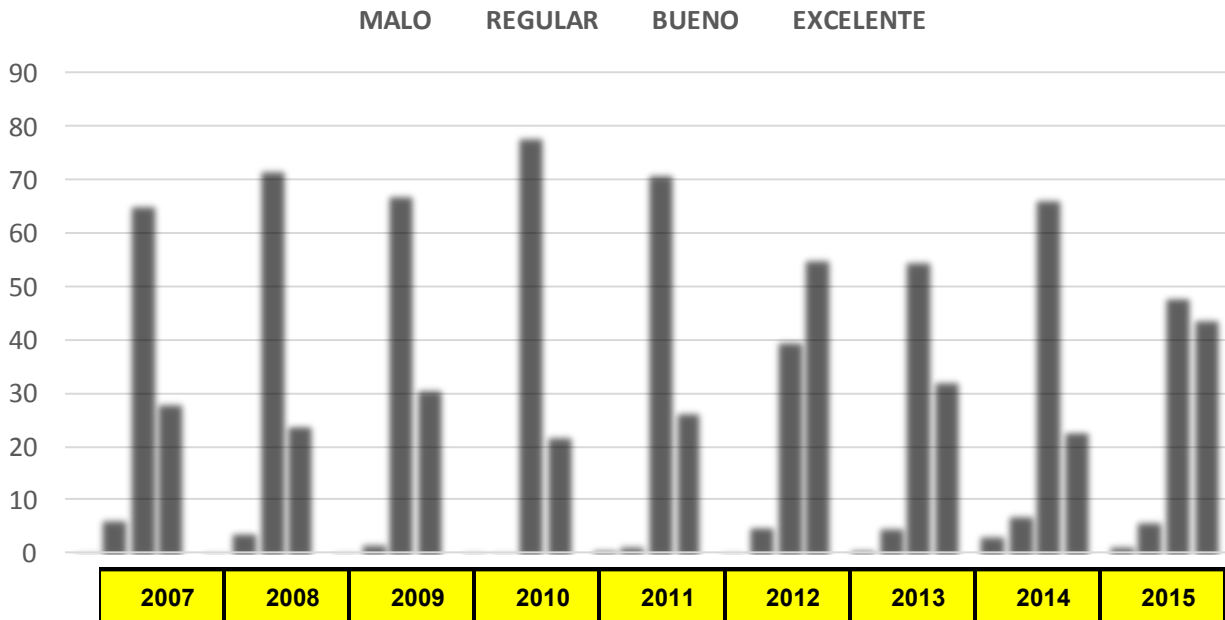
		0	1	2	3	4
1	Referente al número y presencia de la policía local en los actos de las fiestas del pueblo lo considera.					
2	Sobre la localización en los sitios y momentos más adecuados de la policía local en los actos lo valora como					
3	Respecto al papel en la organización del tráfico, aparcamientos etc. ... el papel de la policía local en los actos lo valorara de					
4	Sobre la actuación de la policía local en lo que significa orden público en la organización de las personas lo considera					
5	En el caso de una situación de emergencia, la respuesta que ha dado la policía local la entiende como					
6	En caso de alguna situación conflictiva en presencia de la policía local como considera que ha sido su actuación					
7	En general su valoración del papel de la policía local como garantía de seguridad en los actos de las fiestas del pueblo es					



Efectuada la comparativa por años, se muestra en la tabla que figura a continuación:

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
MUY INADECUADO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
INADECUADO	4,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,23	0,00
REGULAR	31,09	0,00	4,00	5,03	32,50	32,00	11,30	2,00	9,10	1,32
ADECUADO	33,48	51,31	71,60	70,40	46,80	47,00	47,80	54,70	67,10	19,92
MUY ADECUADO	31,02	48,69	24,40	24,57	20,70	21,00	38,90	43,30	23,57	78,76
En Blanco	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Las valoraciones efectuadas por los ciudadanos, durante el pasado año de 2015, son muy **favorables** a la actuación de la Policía Local de Las Torres de Cotillas, durante la celebración de Actos de diversa índole, con una valoración del **98,68%** como **Adecuada y Muy Adecuada**.





ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS COMPONENTES DE LA PLANTILLA DE LA POLICÍA LOCAL.

Este cuestionario contiene preguntas sobre diferentes aspectos que se enumeran a continuación:

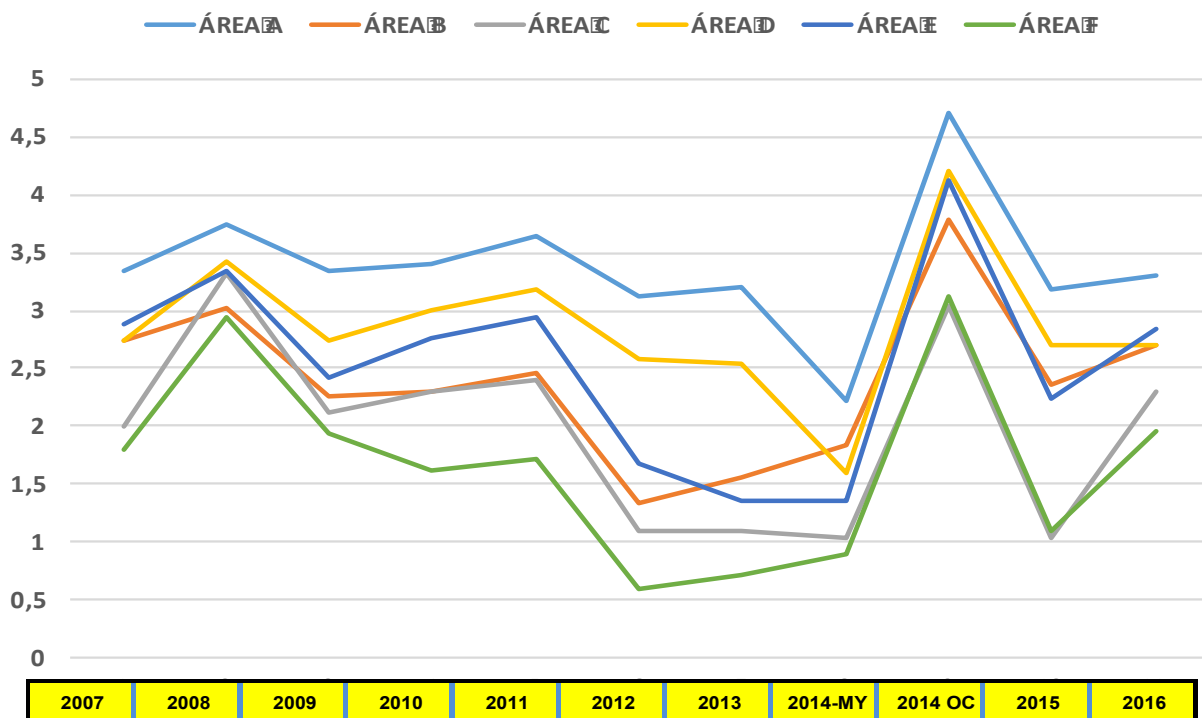
ÁREA A		PERCEPCIÓN PERSONAL DEL PUESTO DE TRABAJO					
Nº	Pregunta	nada regular mucho					
1	Volumen de trabajo que tengo	0	1	2	3	4	5
2	Prisas y Agobios por falta de tiempo para realizar el trabajo	0	1	2	3	4	5
3	Presión recibida para mantener el nivel de calidad marcado	0	1	2	3	4	5
4	Esfuerzo Emocional (Estrés)	0	1	2	3	4	5
5	Me gusta el tipo de trabajo que tengo	0	1	2	3	4	5
6	Estoy satisfecho con el Sueldo Asignado	0	1	2	3	4	5
7	En mi puesto realizo trabajos muy variados	0	1	2	3	4	5
8	Motivación	0	1	2	3	4	5
9	Posibilidad de Ser Creativo	0	1	2	3	4	5
10	Ganas de Ser Creativo	0	1	2	3	4	5
ÁREA B		PREVENCIÓN, SEGURIDAD Y CONDICIONES FÍSICAS					
Nº	Pregunta	nada regular mucho					
1	Seguridad Personal en el puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5
2	Satisfacción con las Condiciones Físicas del puesto de trabajo	0	1	2	3	4	5
ÁREA C		COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN					
Nº	Pregunta	ninguna - a veces – siempre					
1	Posibilidad de expresar a mis superiores lo que siento y las necesidades que tengo	0	1	2	3	4	5
2	Coordinación existente entre las distintas Áreas de la organización	0	1	2	3	4	5
3	Mis propuestas son escuchadas y aplicadas	0	1	2	3	4	5
4	Recibo Información de los Resultados de mi trabajo	0	1	2	3	4	5
ÁREA D		MANDOS INTERMEDIOS Y DIRECCIÓN					
Nº	Pregunta	nada regular mucho					
1	Presión que recibo de la Dirección para realizar mi trabajo	0	1	2	3	4	5
2	Apoyo que recibo de los Mandos Intermedios	0	1	2	3	4	5
3	Apoyo que recibo de la Dirección	0	1	2	3	4	5
Pregunta		nada regular mucho					
En líneas generales la Calidad de Vida Profesional en mi puesto de trabajo la considero buena		0	1	2	3	4	5
Pregunta		nada regular mucho					
Hasta que punto cree que los resultados de esta encuesta serán utilizados para mejorar su calidad de vida profesional		0	1	2	3	4	5
Pregunta		Valoración					
Existen Áreas de Mejora en esta Organización		SI			NO		
Áreas de Mejora:							
COMENTARIOS Y SUGERENCIAS							



Como áreas de preguntas encontramos las siguientes: Área A (percepción personal del puesto de trabajo), Área B (prevención, seguridad y condiciones físicas), Área C (comunicación y coordinación) Área D (mandos intermedios y dirección), Área E (la calidad de vida profesional en el puesto de trabajo la considera buena) y Área F (hasta qué punto cree que los resultados de esta encuesta serán utilizados para mejorar su calidad de vida profesional).

Si comparamos los resultados con los resultados obtenidos en el cuestionario realizado durante los años 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016 nos da el resultado siguiente:

VALORACION ÁREA	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014- MY	2014 OC	2015	2016
ÁREA A	3,34	3,74	3,34	3,40	3,65	3,12	3,21	2,21	4,70	3,18	3,30
ÁREA B	2,74	3,03	2,26	2,30	2,45	1,34	1,55	1,83	3,79	2,35	2,70
ÁREA C	1,99	3,32	2,12	2,30	2,40	1,09	1,10	1,04	3,04	1,04	2,30
ÁREA D	2,75	3,43	2,74	3,00	3,19	2,59	2,53	1,60	4,20	2,71	2,70
ÁREA E	2,89	3,35	2,42	2,76	2,94	1,68	1,36	1,35	4,12	2,23	2,85
ÁREA F	1,79	2,94	1,94	1,61	1,71	0,59	0,71	0,90	3,12	1,10	1,96



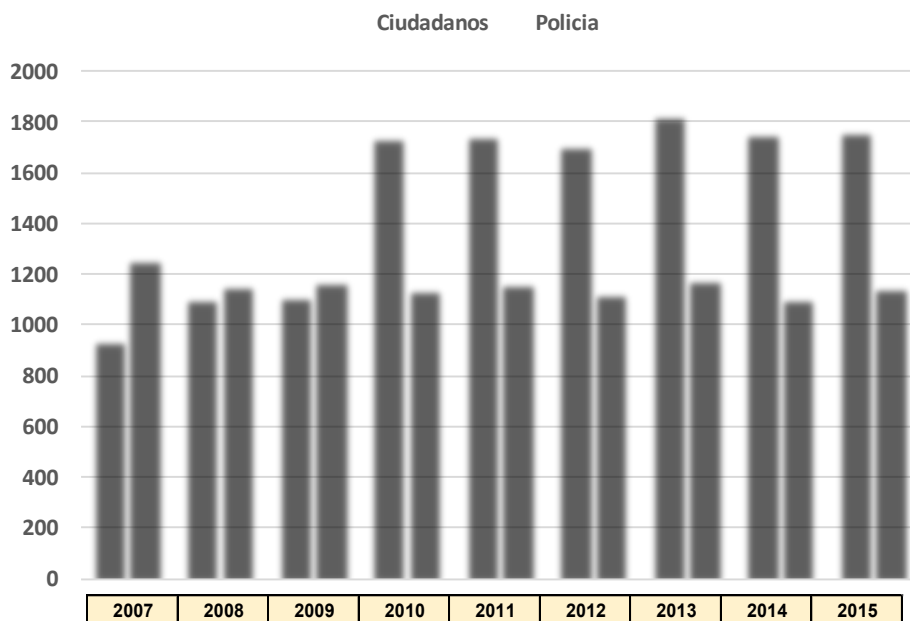


EVENTOS EXTRAORDINARIO

Los servicios desarrollados por la Policía Local, en Actos y Eventos programados o no, con tiempo suficiente, según consta en las estadísticas, son los ordenados por el Ayuntamiento, así como los solicitados por las diferentes Asociaciones lúdicas, deportivas, y religiosas, durante los años 2007-2015.

INDICADORES PGS 2007-2015 (PUEBAS DEPORTIVAS, PROCESIONES, CABALGATAS, FIESTAS Y ACTOS VARIOS)										
		2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nº EVENTOS/ PROCESOS	COMUNICACIÓN + DE 1 SEMANA	82	79	86	115	119	125	136	133	137
	EN VIA PUBLICA	74	80	81	114	114	106	114	118	122
	POR INICIATIVA AJENA	53	61	63	79	80	78	72	79	70
	POR INICIATIVA AYUNTAMIENTO	83	84	79	109	109	104	82	80	91
	TOTAL EVENTOS	136	145	142	188	189	182	154	159	161
ACTUACIONES P.L./PROCESOS (POLICIAS/HORAS)	INICIATIVA AJENA	939	1103	1111	1736	1746	1705	1821	1750	1762
	INICIATIVA AYUNTAMIENTO	1249	1151	1163	1134	1157	1117	1173	1103	1141
	TOTAL ACTUACIONES	2188	2254	2274	2870	2903	2822	2994	2853	2903

Se puede apreciar cómo se han incrementado en los últimos años las horas de trabajo de la Policía Local en función de las demandas de los ciudadanos.



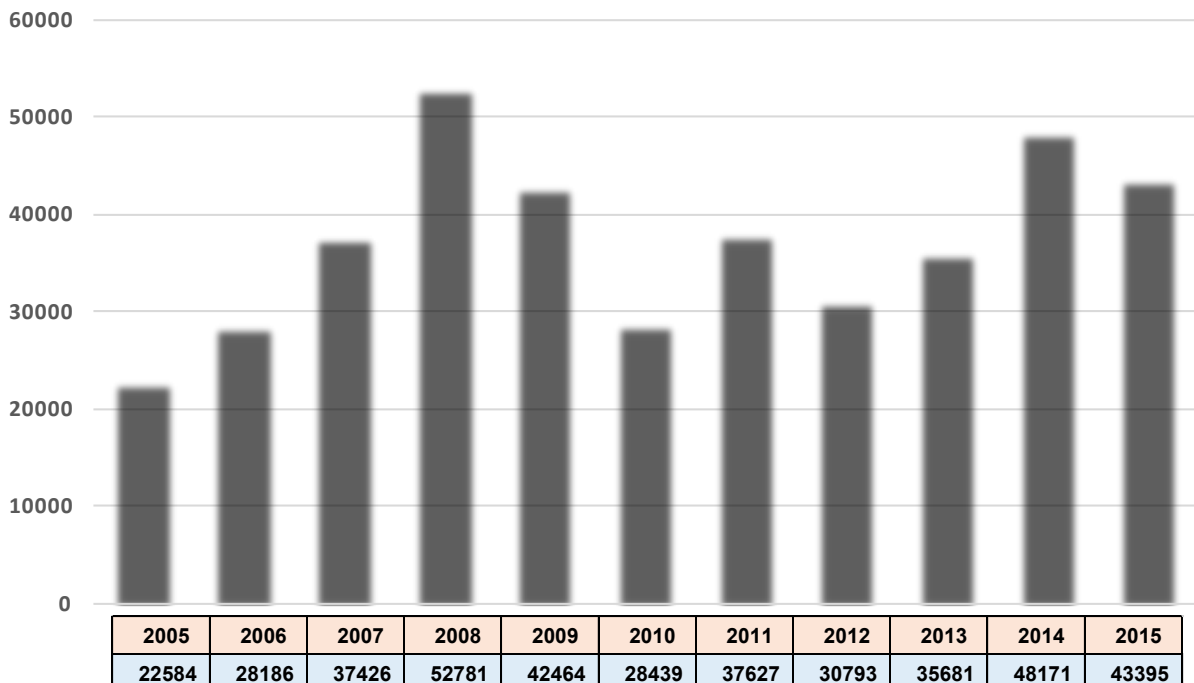


INTERVENCIONES TOTALES

Se analizan los datos de las **intervenciones realizadas en 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015** realizando comparaciones entre los distintos años:

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ENERO	2116	1597	2714	2887	4926	2189	2662	2505	2560	3790	4140
FEBRERO	1894	2757	2422	2820	2975	2206	2496	2400	2372	4350	3921
MARZO	1848	3178	3156	7952	4498	3640	4634	3107	3949	5932	4745
ABRIL	1614	1873	3863	5912	3309	2218	3295	2252	3304	4605	3729
MAYO	2246	2811	2990	5917	3838	2380	3370	2370	2760	4629	3248
JUNIO	2170	2098	3292	4218	3627	2134	2802	2651	3571	3357	3666
JULIO	1726	2419	2769	4006	2953	1910	2345	2264	2433	2806	3310
AGOSTO	2183	3196	5818	6550	4074	3148	4205	3234	4088	4034	3817
SEPTIEMB	1478	2041	2112	2340	2734	2196	2239	2325	2654	3410	2637
OCTUBRE	1863	2021	2777	3600	3169	2529	4341	2874	3092	4296	3972
NOVIEMBR	1705	1847	2393	3286	3812	1804	2661	2494	2510	3591	2840
DICIEMBRE	1741	2348	3120	3293	2549	2085	2577	2317	2388	3371	3370
	22584	28186	37426	52781	42464	28439	37627	30793	35681	48171	43395

Número de intervenciones totales





DENUNCIAS A LA ORDENANZA Y LEY DE TRÁFICO 2006-2015

DENUNCIAS#	2006#	2007#	2008#	2009#	2010#	2011#	2012#	2013#	2014#	2015#
CINTURON#	0#	1#	13#	2#	5#	0#	6#	25#	12#	0#
RUIDO#	3#	10#	27#	1#	0#	0#	3#	0#	0#	0#
CASCO#	46#	140#	191#	60#	30#	29#	13#	21#	10#	5#
TELÉFONO#	0#	26#	53#	41#	67#	67#	40#	55#	32#	45#
ALCOHOL#	3#	33#	30#	33#	31#	38#	24#	28#	10#	8#
ESTACIONAMIENTOS:	375#	1074#	576#	877#	1065#	1090#	579#	397#	455#	365#
JPT#	22#	95#	134#	68#	67#	99#	86#	95#	48#	56#
OTRAS#	149#	39#	66#	647#	504#	600#	376#	368#	248#	247#
TOTAL#	598#	1418#	1090#	1729#	1769#	1923#	1127#	989#	815#	726#

Por todo lo anterior a ayudado a la consecución de objetivos planificados por ésta Policía Local, en beneficio de los ciudadanos.

INTERVENCIONES CON ATESTADOS Y DETENIDOS DURANTE AÑOS 2007-2015

En cuanto al número de **intervenciones en materia de atestados, diligencias y detenidos** con especial referencia a los objetivos marcados en las Auditorias, representamos el siguiente cuadro:

MOTIVO	RESUMEN 2007-2015 ATESTADOS/DETENIDOS									
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
ACCIDENTES TRAFICO	18	12	14	10	3	1	29	7	10	
ACCIDENTES DAÑOS MATERIALES	83	54	52	51	41	66	12	38	49	
DELITO CONTRA LA SEGURIDAD DEL TRÁFICO	25	42	48	32	39	19	46	29	34	
ROBOS	2	10	10	7	15	13	5	5	6	
HURTOS	5	1	2	4	6	4	6	1	0	
VIOLENCIA DE GENERO	9	10	5	3	9	4	5	1	6	
CONTRA LOS AGENTES DE LA AUTORIDAD	13	20	6	12	14	11	12	12	5	
OTROS DELITOS	35	14	18	8	14	13	8	11	9	
DETENIDOS	53	79	74	58	86	61	67	55	68	
TOTALES	243	242	229	185	227	192	190	159	187	



PARTES DE INTERVENCION VARIOS 2015

A continuación se desglosan los **Partes de Intervención** confeccionados (que no han dado lugar a otras diligencias o actas), con especial referencia a los **objetivos** marcados en las Auditorias, representamos el siguiente cuadro, la mayor parte de ellos a requerimiento de los ciudadanos:

GRUPO	PARTES INTERVENCION 2007-2015								
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
QUEJAS Y MOLESTIAS	25	20	16	17	18	22	13	0	26
JOVENES	3	10	9	4	16	8	17	13	8
ACCIDENTES	65	73	48	64	60	47	45	57	57
VIA PUBLICA	43	72	85	62	51	73	130	102	86
INCENDIO/ALARMAS	24	37	14	12	17	41	19	14	32
ADMINISTRATIVAS	47	57	55	83	9	42	28	49	18
ENFERMEDADES MENTALES	0	0	0	0	3	0	0	0	0
OTROS	77	96	107	68	164	90	81	93	66
TOTALES	284	365	334	310	338	323	333	328	293

DENUNCIAS A LEGISLACION Y ORDENANZAS 2015 (SE EXCLUYE TRAFICO).

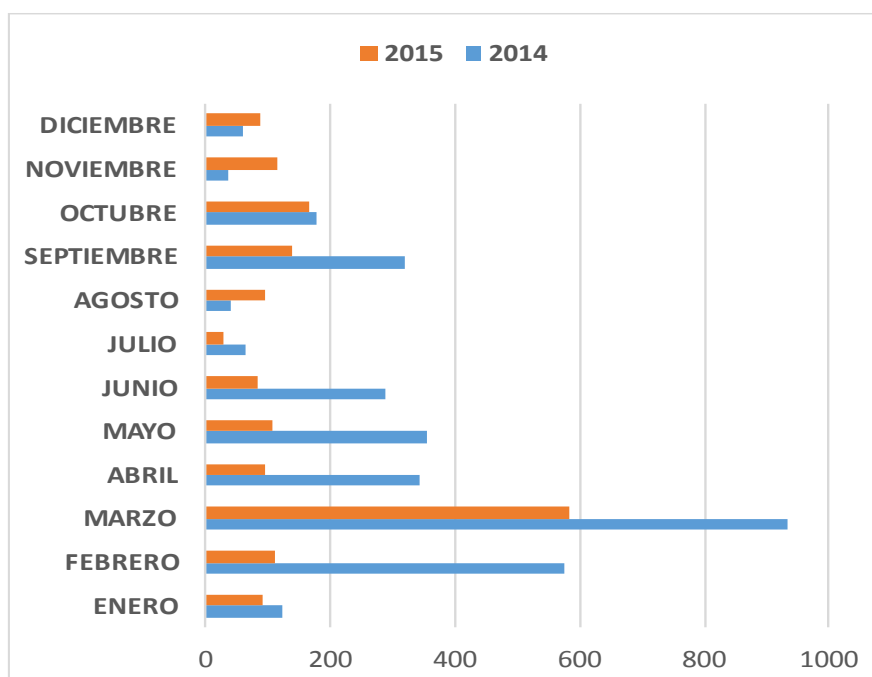
Si desglosamos el número de intervenciones por **Denuncias a Leyes y Ordenanzas** (no por Tráfico), con especial referencia a los objetivos marcados en las Auditorias,

DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS 2007-2015									
CRUPO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
LEY SEGURIDAD CIUDADANA	46	89	49	40	92	60	78	47	34
REGLAMENTO ARMAS	3	0	0	0	1	0	0	4	3
CONVIVENCIA CIUDADANA	5	5	12	17	20	14	1	14	0
LIMPIEZA VIARIA	1	1	3	2	8	0	0	2	0
VENTA Y CONSUMO DE ALCOHOL	11	3	12	1	11	0	0	2	0
VENTA AMBULANTE	0	1	0	5	0	0	1	1	0
RGTO. MERCANCIAS	0	0	0	0	0	0	0	1	0
TOTALES	66	99	76	65	132	74	80	71	37



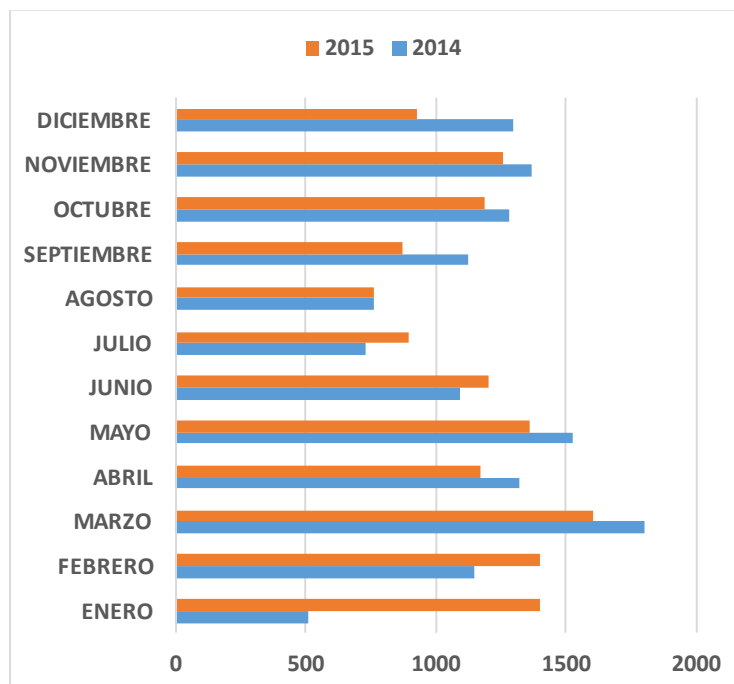
Al incorporarse los indicativos de las Órdenes dimanantes de la Jefatura del Cuerpo, reflejadas en las distintas Hojas del Servicio diario, entre ellas Controles de Tráfico y Seguridad Ciudadana, desde su implantación en el año 2014, reflejan la estadística que figura a continuación:

COMPARATIVA CONTROLES ORDEN DE SERVICIO		
	2014	2015
ENERO	123	90
FEBRERO	575	112
MARZO	935	582
ABRIL	345	97
MAYO	353	105
JUNIO	290	84
JULIO	64	27
AGOSTO	41	97
SEPTIEMBRE	321	137
OCTUBRE	176	165
NOVIEMBRE	38	114
DICIEMBRE	58	88
TOTAL	3319	1698





COMPARATIVA ACTUACIONES POR ORDEN DEL SERVICIO		
MESES	2014	2015
ENERO	513	1400
FEBRERO	1148	1400
MARZO	1798	1604
ABRIL	1321	1168
MAYO	1521	1356
JUNIO	1091	1203
JULIO	727	894
AGOSTO	762	763
SEPTIEMBRE	1124	873
OCTUBRE	1283	1184
NOVIEMBRE	1370	1258
DICIEMBRE	1297	925
TOTAL	13955	14028





DATOS ESTADISTICOS POLICIA TUTOR. ACTUACIONES DEL AÑO 2015.

Durante el año 2015 la Unidad de Policía Tutor, y el resto de componentes de la plantilla de la Policía Local, han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

Presencia entrada y salida y recreos de centros - - 2971
Contactos, intervenciones e información en RRSS - - 1529
Charlas formativas impartidas - - 35
Visitas a los centros - - 38
Intervenciones Seguridad Ciudadana con menores - - 68
Identificaciones de menores - - 84
Auxilios y mediaciones - - 85
Desapariciones - - 3
Partes de Intervención - - 23
Casos de absentismo escolar - - 7
Actuaciones de tráfico - - 3
Denuncias administrativas - - 10
Intervenciones por problemas custodia- - 4
Derivación a Servicios Sociales - - 3

DATOS ESTADISTICOS UNIDAD CANINA.

INFORME UNIDAD CANINA PERIODO DEL 14 ENERO Y 17 MARZO 2016.

Que el servicio operativo como tal empieza el día 30/01/2016 en servicio de noche, realizando controles de vehículos y personas en conjunto con guardia Civil hasta la fecha.

Entre las funciones de esta unidad, aparte de las propias del cuerpo que se vienen realizando normalmente, destaca el control de tenencia y consumo de sustancias psicotrópicas en parques públicos, realización de inspecciones en controles de vehículos, etc....

Los resultados de la unidad, documentados, hasta la fecha son:

TOTAL DENUNCIAS	16
TOTAL HALLAZGOS	17



E.- GRADO DE DESPLIEGUE E IMPLANTACIÓN

El Sistema de Gestión de la Calidad de ésta Policía Local, abarca y lleva consigo en sus Procedimientos, los distintos procesos de ejecución, de la totalidad de los trabajos que ejecuta esta Policía.

Este sistema lleva implantado desde el verano de 2006, ajustando nuestro trabajo a lo establecido en los distintos Procedimientos de Trabajo PGS, en todas las Actividades a desarrollar por la propia Policía.

Todos los Agentes de ésta Unidad, trabajan siguiendo los Procedimientos y Procesos que contempla, todos y cada uno de los procedimientos.

Todo esto ha llevado consigo su adaptación continua a la Calidad, hasta el pasado año, han sufrido **78 modificaciones** los Procedimientos **4 Manuales nuevos** y **1 pendiente** de finalizar.

Todo el Sistema de Gestión de la Policía local, se encuentra totalmente desplegado, actualizado y consolidado al día de la fecha, e implantado, como así lo afirman los Auditores en todas sus inspecciones.

Se trabaja siguiendo las Normas establecidas, el despliegue es total y la implantación es absoluta, avalado por el trabajo diario durante los 10 años que se trabaja con dicho Sistema.

Modificaciones procedimientos.

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ULTIMA VERSION	FECHA	RESPONSABLE
MQ	MANUAL DE CALIDAD	11	4/5/16	3801
PGQ-01	CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS	2	12/6/08	GENOVEVA
PGQ-02	ANALISIS DE DATOS Y AUDITORIAS INTERNAS	2	27/8/12	3801
PGQ-03	CONTROL DE NO CONFORMIDADES	2	27/8/12	3801
PGQ-04	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS	2	27/8/12	3801



CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ULTIMA VERSION	FECHA	RESPONSABLE
PAS-01	GESTIÓN DE COMPRAS	4	1/6/12	3808-3810
PAS-02	REGISTRO DE ENTRADA, GESTION DOCUMENTAL, Y ARCHIVO	2	6/7/12	3801-GENOVEVA
PAS-03	MANTENIMIENTO Y CONTROL DE EQUIPOS	2	14/8/12	3810
PAS-04	MANTENIMIENTO Y CONTROL DE VEHICULOS	2	17/8/12	3810
PAS-05	CONTROL DE LAS ARMAS	2	14/4/08	3811
PAS-06	SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	3	17/8/12	3810
PAS-07	SOPORTE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN	3	24/4/09	3838
PAS-08	GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS	3	17/8/12	GENOVEVA
PAS-09	MANUAL DE USO DEL SONÓMETRO	2	5/6/08	3838
PAS-10	MANUAL DE USO DEL PROGRAMA HOJAS DE SERVICIO	1	8/5/09	3838
PAS-11	PROCEDIMIENTO DE APOYO PARA LA SOLICITUD DE LA TARJETA DE ESTACIONAMIENTO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1	8/5/12	GENOVEVA
PAS-12	MANUAL PDA DENUNCIAS TRAFICO	2	27/4/15	3801
PAS-13	MANUAL DEL POLICIA TUTOR	1	14/11/13	3834
PAS 14	MANUAL ORDENES DE SERVICIO	2	5/4/16	3838
PAS-15	MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA UNIDAD CANINA	EN PROCESO		3838



CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	ULTIMA VERSION	FECHA	RESPONSABLE
PES-01	DETERMINACIÓN Y ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE CIUDADANO	2	20/4/09	3832
PES-02	GESTIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES DEL CIUDADANO	2	7/9/07	GENOVEVA
PES-03	SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES Y ANÁLISIS DE CLIMA LABORAL	4	21/4/09	GENOVEVA
PES-04	CONTROL DE LA FORMACION CONTINUADA Y GESTIÓN DE LOS PROFESIONALES	4	23/8/12	3801
PGS-01	CONTROL DEL TRAFICO	3	21/5/13	3834
PGS-02	CONTROL Y SEGURIDAD DE PERSONAS Y BIENES	4	28/10/09	3815
PGS-03	CONTROL DE ACTIVIDADES EN LA VIA PÚBLICA Y EVENTOS	3	6/5/09	3811
PGS-03 ANEXO	ACTIVIDADES EN LA VÍA PUBLICA Y EVENTOS	1	6/5/09	3811
PGS-04	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y DE GESTION DE LAS DENUNCIAS	5	15/12/13	3808-GENOVEVA
PGS-05	EDUCACION VIAL	4	23/8/12	3834

Todo ello, siempre con el sentido de trabajar, auxiliar y apoyar a los ciudadanos, así como ha supuesto un gran incremento de trabajo para poder adaptar las estadísticas a los indicadores que se marcaron.

Se observan unas graves diferencias en los periodos estadísticos (estadísticas de Junio a Junio del año siguiente, otras anuales del año vencido, etc.), por lo que todas las estadísticas lo están completadas por año vencido, con las únicas diferencias de las estadísticas de personal, que lo serán en último semestre, y coincidente con la confección del Acta de Revisión.



III.- EXPOSICION DE LAS RAZONES POR LAS QUE LA CANDIDATURA SE CONSIDERA MERECEDORA DEL PREMIO.

La Policía Local de las Torres de Cotillas considera que es proyecto de Desarrollo e implantación durante diez años del Sistema de Gestión de la Calidad acorde a la Norma ISO 9001 es merecedor del premio a la **“Innovación en la Administración” por haber escogido este camino, claramente demostrado como eficaz en organizaciones de otros ámbitos, como la metodología más adecuada para la mejora continua de la calidad de sus servicios al ciudadano y la comunidad.**

La Administración Pública tiene que adaptarse a los cambios sociales y, en general, a todo tipo de cambios que haga que la relación entre ciudadano-administración cambie y que la Administración Pública tenga los mecanismos necesarios y optimizados para poder satisfacer las necesidades de los ciudadanos

Aunque la ***vocación de la Policía Local es claramente el servicio al ciudadano*** y las normativas así lo contemplan en todo momento, ***un esfuerzo añadido en la metodología para lograr esa meta, pasa por normalizar los procesos operativos buscando minimizar los posibles fallos y maximizar los criterios de calidad en los mismos.***

La innovación debe ser considerada como una actividad básica de forma que la eficacia de los servicios públicos depende del éxito de la innovación para desarrollar mejores modos de responder a las necesidades, de resolver los problemas y de usar bien los recursos y las tecnologías.

No es frecuente en la administración pública el establecer los niveles de compromiso que requiere el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de un sistema de calidad certificado externamente por una entidad acreditada, por lo que de este modo la Policía Local de las Torres de Cotillas, sin ningún planteamiento pretencioso sí que considera que el proyecto es innovador y proporciona un antes y un después en la forma de desplegar los procesos de atención al ciudadano.

Se considera innovador al proyecto por el logro que ha llevado a cabo alineando a partir de los requisitos de la Norma el hacer de todos los profesionales de organización contando con el liderazgo de la alta dirección representada en este caso por el Alcalde y el concejal del negociado.

Innovador es también el haber participado cada unos de los profesionales implicados en la definición de los procedimientos y en la cumplimentación de todos los registros necesarios para disponer de la información necesaria para el proceso de mejora continua.



Se ha realizado la **adaptación de la documentación a las Normas y el diseño y creación de más de 300 modelos de documentos nuevos y homogeneizarlos para su uso por toda la plantilla de Policía**, todo ello en Word y Excel. Y también la adaptación de todos los protocolos de Trabajo, por procesos, homogeneizándolos y aplicándolos en todas las facetas del trabajo Policial.

Se han confeccionado con medios propios las **bases de datos y hojas de cálculo necesarias , para poder llevar toda la documentación y servicios, coordinados para poder extraer las estadísticas policiales**, disponiendo de mucha información para la confección de todos los trabajos, a nivel interno y externo, de la totalidad de su plantilla.

El proyecto a lo largo de estos diez años ha conllevado mucha **satisfacción de los Agentes de la plantilla, al observar las encuestas de los propios ciudadanos** a la hora de requerir y actuar por y para ellos.

Por el estudio continuado de todos los Procedimientos, con sus correspondientes Procesos, para una mejora continua de los mismos, **pensando en el beneficio de los ciudadanos, comprobado con las 81 modificaciones de los Procedimientos**, 4 Manuales nuevos y 1 pendiente de finalizar, en 10 años.

Muy importante y **a tener en cuenta la dedicación a Educación Vial**, planteando como ejemplo una síntesis de las actividades llevadas a cabo entre febrero a marzo de 2016, con la intención de alcanzar el objetivo de lograr que tanto los escolares como otros sectores poblacionales (docentes, padres, trabajadores...) puedan iniciarse, desarrollar y perfeccionar sus conocimientos sobre educación vial, para generar comportamientos, habilidades y actitudes sensibles con la seguridad vial.

Esta tarea es una continuación de la formación, que como un servicio de ayuda y protección al ciudadano creemos que debe formar parte de la amplia oferta de trabajo dirigida a tal fin, desarrollando los trabajos realizados en la campaña de Educación Vial.

Debemos de añadir que la finalidad principal de este proyecto es educar y concienciar a los niños y niñas sobre la importancia de adquirir valores adecuados , dentro de un marco cívico, para tomando ese punto de partida comenzar a aportarles conocimientos tanto teóricos, pero sobre todo prácticos sobre **Seguridad Vial**, con ejemplificaciones sobre los casos y situaciones reales que pueden encontrarse en su día a día, incluyendo no solo señales de circulación y normas, sino también comportamientos adecuados e integrados en la sociedad actual, basados en el respeto y sobretodo en la seguridad personal propia y de los demás. Siendo estos, aspectos, que creemos son la base que sustenta lo que debe ser una buena y eficaz Educación Vial.

Para llevar a cabo y desarrollar todos estas finalidades, se han realizado, al igual que en años anteriores, en los centros escolares, actividades con alumnos de Infantil (concretamente de 5 años) y 4º de Primaria, así como con alumnos de 2º de Educación Secundaria, pretendiendo con ello integrar la Educación Vial en las tres grandes áreas curriculares obligatorias Educación Infantil, Primaria y Secundaria.

Otro proyecto innovador ha sido el del Policía Tutor, asignado a todos los centros de enseñanza y que en colaboración con la comunidad educativa, trabaja para detectar y



solucionar los problemas que puedan surgir, en especial, con aquellos alumnos cuyas circunstancias familiares o sociales los hagan más vulnerables.

Por estos motivos, todos aquellos ámbitos y lugares en que por diversos motivos esté implicado un menor de edad, deben de tener una respuesta por parte del Equipo de Policía Tutor actuando de la forma que mejor se adapte al superior interés del menor, comunicando y derivando posteriormente al órgano competente.

La figura del Policía Tutor se continua con el desarrollo y fomento del **Programa Policía Tutor**, el cual un curso académico más prosigue con su inclusión en los centros educativos del municipio de Las Torres de Cotillas, dando cobertura a un total de 12 centros (2 IES, 9 CEIP, 1C.F.P.) y 3.655 alumnos (2.495 de educación infantil y primaria y 1260 de educación secundaria).

Dicho Programa está conformado por la consignación dos agentes de policía y un cabo a cada uno de los centros educativos adscritos. Estos policías serán los encargados de buscar mejorar la convivencia en el entorno escolar, detectando y previniendo conductas antisociales que puedan perturbar el normal funcionamiento de la comunidad educativa. Además, buscará el acercamiento de la Policía Local a la población infantil y adolescente, pero siempre desde un prisma preventivo.

Para garantía la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, se realizan reuniones con las distintas personas que conforman las responsabilidades de la Gestión del mismo.

Reuniones con el personal de Gestión del Sistema, Cabos, personal Administrativo y Agentes de la Policía de Servicio.

Se continua con el Buzón de sugerencias, tanto para los ciudadanos como para los Agentes que deseen hacer sugerencias de cualquier tipo, con el fin de mejorar los distintos procesos del servicio, a tal efecto se dará solución en las reuniones trimestrales planificadas en el párrafo anterior, con las personas que conforman la Comisión de Calidad, si se han presentado por parte de los Agentes y de los ciudadanos, durante el pasado año 2015.

Esta Candidatura, se considera merecedora del Premio, por las razones mencionadas y muy fundamentalmente por lo siguiente:

Innovación, al introducirse los Sistemas de Calidad según la Norma ISO 9001:2000, y posteriores adaptaciones a la 2008 y 2015 (estándares comerciales), dentro de la Administración Local.

Innovación, al ser pioneros dentro de la C.A.R.M., es la única Policía Local de la Región de Murcia, que dispone de todos sus Procedimientos y Procesos Normalizados y Auditados. La Segunda de todo el territorio Nacional y la Tercera de U.E.

Innovación, al no tener experiencias por medio de otros estamentos Oficiales, para poder adaptar los nuestros, a experiencias similares o conocidas y adaptar a unas Normas del Comercio, un estamento Oficial.



Innovación por la cantidad de trabajo que ha conllevado su adaptación a la Administración, realizado exclusivamente dentro de la Policía Local y por sus propios Agentes, con alguna ayuda externa, de una consultoría:

Innovación por la experiencia adquirida en los 10 años de funcionamiento, desde el año 2006 en el que se obtuvo por la empresa Certificadora Bureau Veritas Quality International, la Certificación del Sistema de Calidad de ésta Policía Local, según ISO 9001:2000, se han realizado un total de **22 Auditorías**, siendo un “**Punto Fuerte**” en todas ellas, su plena implantación en la Policía y su Gestión de Calidad.

Se distribuyen en: 11 Auditorías internas (internas), 1 Auditoría de Certificación (externa), 3 Auditorías de Recertificación (externas) y 7 Auditorías de Seguimiento (externas).

Innovación por estar incorporado el Sistema de Gestión de la Calidad de la Policía Local, dentro del entorno de la EFQM, en el que están inmersos todos los departamentos del Ayuntamiento.

Innovación por disponer en la Policía Local de profesionales bien formados en materia de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

Innovación al considerar que el Sistema de Gestión de Calidad de la Policía Local, actualmente se encuentra perfectamente desarrollado e implantado, tiene diez años de vida, se han modificado casi la totalidad de los Procedimientos y Manual de Calidad, siempre buscando la eficacia, eficiencia y fácil accesibilidad de los ciudadanos a su Policía Local, así como una atención más directa en apoyo a los mismos.

Informe de la última Auditoría Externa, con fecha 11/05/2016.



INFORME DE LA AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

8651895

Bureau Veritas Iberia S.L.

ISO9000 1ra. Visita de Seguimiento / ISO 9001

1.2 INFORMACIÓN DE CONTACTO

Persona de Contacto	FRANCISCO CANO		
Dirección Email	paco.cano@lastorresdecotillas.es	Nº Teléfono	+34968624092

Bureau Veritas Iberia S.L.

AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

2.3 INFORMACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Jefe de equipo	Iniciales	Miembro del equipo	Iniciales
PABLO LOPEZ AMENGUAL,	PLA		

Bureau Veritas Iberia S.L.

AYUNTAMIENTO DE LAS TORRES DE COTILLAS

4 RESUMEN EJECUTIVO DE LA AUDITORÍA

4.1 CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

A través del análisis de los indicadores del sistema de gestión de procesos la Dirección recibe datos del rendimiento de la organización. Dichos datos respaldan la toma de decisiones del equipo directivo y como entrada para la reelaboración de los planes anuales.

Sistema de procesos consolidado y en pleno funcionamiento debido al compromiso histórico de la organización con la calidad.

El sistema de procesos se revisa anualmente, retroalimenta la estrategia de la organización y está apoyado por un mapa de procesos y un manual de calidad.

Este compromiso se ha corroborado con las sucesivas certificaciones ISO 9001

Sistema de Gestión de la Calidad implementado muy eficazmente y con una evolución positiva respecto del año anterior.



4.4 PUNTOS FUERTES

Creacion y puesta en marcha de las unidades de Policia Tutor y Unidad Canina
Análisis de las sugerencias de los ciudadanos
Comparativa desde 2006 a 2015, con tendencias con incremento en el resultado excelente.
Aplicacion informatica Gestión órdenes de servicio
Informe de Revisión por la dirección con un exhaustivo análisis de todos los indicadores de procesos y sus correspondientes acciones de mejora además de una valoración de los costes por partidas.
Evidencia de la efectividad de la Propuesta de mejora de la actualización de aplicacion informática.
Sistema de Planificación de campañas
Gestión de los procesos y su planificación a través de la aplicación informática
Informe de Auditoria muy bien documentado, muy explicito y detallado, los conceptos de no conformidad adecuados a los procesos auditados.
Análisis de los resultados de los objetivos y de los indicadores y sus correspondientes acciones correctivas.
Fundamentación de las decisiones en información basada en datos
Alta implicación de la dirección y de los agentes en la mejora continua de los procesos.
Proactividad y motivación del responsable de Sistemas de Informacion en las actividades de merjora de los procesos del servicio policial.