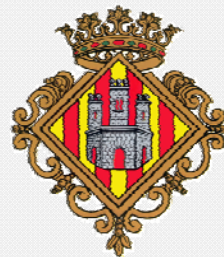




Policía Local de
CASTELLÓN
manual de
la calidad



Revisión	Fecha	Motivos de la Revisión
01	07NOV06	Edición Inicial
02	MAY09	Adecuación a norma ISO 9001:2008.
03	ENE10	Ampliación del alcance del sistema de gestión e la calidad

Preparado y revisado por:
Intendente Manuel Andreu (Responsable Calidad)
Autorizado por:
D. Jose Luis Carque Vera (I.G. Jefe de la Policía Local)

Contenido

1. Declaración institucional y compromiso con la calidad
2. Control y distribución del manual de la calidad
3. Actividades y descripción de la empresa
4. Alcance del sistema de gestión de la calidad
5. Política de calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN**
6. Organización de la **Policía Local de CASTELLÓN**
7. Organización de la calidad
8. Identificación de los procesos
9. Estructura documental del sistema de gestión de la calidad
10. Desarrollo del sistema de gestión de la calidad
 - 10.1 Requisitos de la documentación
 - 10.2 Responsabilidades de la Alcaldía
 - 10.3 Gestión de los recursos
 - 10.4 Realización del producto
 - 10.5 Medición, análisis y mejora

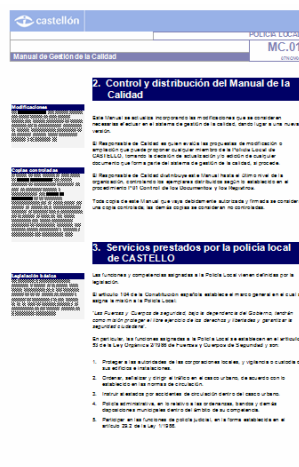
Glosario de símbolos

Significado de los signos utilizados en los documentos que forman parte de sistema de gestión de la calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN**:

	Utilización de formulario donde queda el registro de la acción o actividad enunciada
	Llamada de atención por su importancia
	Enviar o distribuir a...

Los documentos que forman parte del sistema de gestión de la calidad tienen su contenido estructurado en dos columnas:

Columna izquierda	Columna central
<p>1</p> <p>Contiene los signos descritos anteriormente utilizados para destacar las características de cada acción.</p> <p>e</p> <p>El texto con fondo azul contiene información complementaria a las actividades o acciones escritas en la columna central. También alude a casos especiales, excepciones, particularidades, etc. a tener en cuenta en el desarrollo del procedimiento.</p>	<p>e</p> <p>Desarrolla el contenido de cada punto del documento a través de las actividades o acciones que se han de realizar, las responsabilidades derivadas de las mismas o la alusión al documento correspondiente donde éstas se desarrollan.</p>




1. Declaración institucional y compromiso con la calidad

La evolución de las necesidades y expectativas de los ciudadanos en todos aquellos campos que son atendidos por la Administración Pública hace necesaria una renovación de nuestra organización para mejorar los niveles de calidad en la prestación de los servicios hacia el ciudadano. En ese marco, el **Ayuntamiento de CASTELLÓN** a raíz de su Plan de Modernización inicia el proceso de modernización de la administración municipal, con el objeto de hacerla más accesible, cómoda, y rápida para los ciudadanos de esta población, mediante la implementación de herramientas de mejora de la de calidad en su gestión.

Con este fin se ha adoptado, como decisión estratégica, tal y como se muestra en la estrategia número 5 excelencia en...., el establecimiento, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión de la calidad en la **Policía Local de CASTELLÓN**, según los requisitos de la norma internacional UNE-EN ISO 9001.

Para llevar a cabo este proyecto se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- Se ha creado la estructura organizativa adecuada en el seno de la **Policía Local de CASTELLÓN**. Así, se han constituido el Comité Estratégico de Calidad del Ayuntamiento y el Comité de Gestión de la Calidad de la Policía Local como órgano garante del sistema de gestión de la calidad y se ha designado al Director de Modernización y Calidad, con la misión de impulsar, dirigir, dar seguimiento y evaluar el desarrollo e implantación de dicho sistema.
- Se han facilitado los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para alcanzar los objetivos establecidos.
- Se han documentado los procesos internos de gestión en la **Policía Local de CASTELLÓN**, asegurando la uniformidad de los métodos de trabajo y protocolos de actuación.

 En este contexto, a propuesta del Director de Modernización y Calidad, esta Alcaldía manifiesta su compromiso de potenciar la calidad en la **Policía Local de CASTELLÓN**, con el fin de aumentar la satisfacción de nuestros ciudadanos en todos aquellos servicios prestados, a través del desarrollo e implantación de este sistema de gestión de la calidad, según los criterios de la norma internacional UNE-EN ISO 9001, así como la mejora continua de su eficacia.

Con ello queremos resaltar la importancia que tiene en la prestación de nuestros servicios la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, más allá de los requisitos legales o normativos que puedan afectar a nuestra actividad.

Este manual de la calidad establece las directrices básicas del sistema de gestión de la calidad implantado en la **Policía Local de CASTELLÓN** y se complementa con el desarrollo de procedimientos y protocolos de actuación, en los que se regulan los métodos de trabajo.



Tanto el presente manual, como los procedimientos y demás documentos, son de obligado cumplimiento para todo el personal asignado a la **Policía Local de CASTELLÓN**, siendo necesario que todos los niveles de la organización se involucren activamente en su seguimiento, a fin de conseguir el cumplimiento de los objetivos declarados mediante la **política de la calidad** de la **Policía Local de CASTELLÓN**.

Sr. D. Alberto Fabra Part

Alcalde de Castellón

2. Control y distribución del Manual de la Calidad

Modificaciones

Las **modificaciones** que pueden generar una nueva versión de este Manual pueden ser: nuevas operativas de trabajo definidas por la organización, propuestas de mejora, modificaciones producidas en los códigos, normas, nueva legislación aplicable a la actividad, etc

Este Manual se actualiza incorporando las modificaciones que se consideren necesarias efectuar en el sistema de gestión de la calidad, dando lugar a una nueva versión.

El Responsable de Calidad de PL es quien evalúa las propuestas de modificación o ampliación que puede proponer cualquier miembro de la **Policía Local de CASTELLÓN**, tomando la decisión de actualización y/o edición de cualquier documento que forma parte del sistema de gestión de la calidad, si procede.

Copias controladas

El control de este Manual se hace sobre las **copias controladas**, las cuales requieren de actualización inmediata en caso de introducir cambios o modificaciones. Las **copias no controladas** no se actualizan constantemente, por no entrar dentro del sistema de control de la documentación, pudiendo no coincidir total o parcialmente con la versión en vigor de ese mismo documento; son copias informativas generadas en situaciones puntuales (por ejemplo: copias entregadas a clientes, a proveedores, uso institucional, etc.).

El Responsable de Calidad de PL **distribuye** este Manual hasta el último nivel de la organización, controlando los ejemplares distribuidos según lo establecido en el procedimiento **P01 Control de los Documentos y los Registros**.

Toda copia de este Manual que vaya debidamente autorizada y firmada se considera una copia controlada; las demás copias se consideran no controladas.

3. Servicios prestados por la policía local de CASTELLÓN

Las funciones y competencias asignadas a la Policía Local vienen definidas por la legislación vigente.

1. Proteger a las autoridades de las corporaciones locales, y vigilancia o custodia de sus edificios e instalaciones.
2. Ordenar, señalizar y dirigir el tráfico en el casco urbano, de acuerdo con lo establecido en las normas de circulación.
3. Instruir atestados por accidentes de circulación dentro del casco urbano.
4. Policía administrativa, en lo relativo a las ordenanzas, bandos y demás disposiciones municipales dentro del ámbito de su competencia.
5. Participar en las funciones de policía judicial, en la forma establecida en la legislación vigente.

6. La prestación de auxilio, en los casos de accidente, catástrofe o calamidad pública, participando, en la forma prevista en las Leyes, en la ejecución de los planes de protección civil.
7. Efectuar diligencias de prevención y cuantas actuaciones tiendan a evitar comisión de actos delictivos en el marco de colaboración establecido en las juntas de seguridad.
8. Vigilar los espacios públicos y colaborar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y con la policía de las Comunidades Autónomas la protección de las manifestaciones y el mantenimiento del orden en grandes concentraciones humanas, cuando sean requeridos para ello.
9. Cooperar en la resolución de los conflictos privados cuando sean requeridos para ello.

En particular, los servicios básicos prestados por la **Policía Local de CASTELLÓN** son los siguientes:

Constituye el servicio básico de Policía Local el conjunto de prestaciones y actividades aseguradas a todos los ciudadanos en el marco territorial del término municipal y está integrado por las prestaciones necesarias para una eficaz y eficiente actuación en los siguientes ámbitos:

- **Protección Básica de la Seguridad.** Consiste en realizar aquellas intervenciones dirigidas a evitar la comisión de actos delictivos, y, si se han producido, iniciar las averiguaciones pertinentes para la detención del/los autor/es, en coordinación con otros cuerpos de seguridad e incluye:
 - La vigilancia y control de los espacios públicos.
 - La vigilancia y custodia de los edificios, infraestructuras e instalaciones municipales.
 - La protección de las autoridades.
 - La protección y apoyo al funcionamiento de los servicios municipales.
 - La vigilancia de la oferta y consumo de drogas, bebidas alcohólicas, tabaco y otras sustancias adictivas.
 - La intervención ante la tenencia ilícita de armas y su decomiso, para su remisión al órgano competente.
 - La intervención y la investigación de los actos de vandalismo y daños que afecten a bienes o servicios municipales.
 - La respuesta inmediata ante demandas urgente de seguridad.
 - El acordonamiento de zonas y escenas delictivas, preservándolas de su contaminación.
 - La prevención de actos que atenten contra la seguridad ciudadana.
- **Policía Comunitaria o de Proximidad.** Constituye el enlace con movimientos asociativos, vecinales y profesionales de la Ciudad, con el objetivo de acercar más la Policía a la ciudadanía y, entre otras, engloba:


- La intervención y mediación en caso de conflicto entre vecinos y, en general, la colaboración en la resolución de conflictos privados.
 - La educación cívica en el cumplimiento de las normas generales de convivencia.
 - Las campañas informativas y otras acciones preventivas.
 - En su vertiente general de control y permanente supervisión, la vigilancia del cumplimiento de las normas administrativas de cuantas actividades y actitudes influyen en el normal desarrollo de la ordenada y pacífica convivencia y uso de los espacios públicos.
 - La colaboración permanente con los organismos y servicios de bienestar social.
 - La vigilancia de la escolarización obligatoria.
 - La participación en el tratamiento de los conflictos sociales.
 - La percepción de la inseguridad y su tratamiento e intervención.
- **Policía Judicial;** que asegura:
 - Las primeras actuaciones por delito flagrante.
 - Las primeras diligencias de prevención, los actos necesarios de investigación para ordenar aquellas, y la inicial custodia de detenidos y de los objetos y pruebas relacionadas con su comisión, hasta su puesta a disposición de la Autoridad Judicial
 - Las diligencias por delitos contra la seguridad del tráfico o relacionados con accidentes de tráfico y su investigación.
 - Las diligencias por ilícitos penales contra el patrimonio público municipal, actos de vandalismo y daños que afecten a bienes o servicios municipales, contra las autoridades municipales y sus agentes y los funcionarios públicos.
 - La puesta a disposición y la colaboración permanente con la Fiscalía de Menores, especialmente en el control de las causas del absentismo escolar.
 - La atención y tramitación de denuncias, en los términos acordados en Junta Local de Seguridad.
 - El resto de actuaciones ordenadas por la autoridad judicial o el ministerio fiscal.
 - **Policía Asistencial y de Atención Ciudadana;** especialmente a personas en situación de desamparo, menores, gente mayor, víctimas de accidente o de delitos. En general, trata de informar y ayudar al ciudadano y efectuar labores de protección civil en situaciones de emergencia. Se incluyen:
 - La información a los ciudadanos.
 - El auxilio y atención a las víctimas o personas en situación de riesgo.

- Asistencia a víctimas de la violencia en el ámbito familiar y de los delitos contra la libertad e identidad sexual.
 - La colaboración con los servicios de emergencia y de protección civil.
 - La colaboración en la búsqueda de personas desaparecidas.
 - La colaboración en la búsqueda de animales u objetos perdidos.
 - La protección y auxilio de los colectivos especialmente vulnerables.
- **Policía Administrativa.** Su tarea consiste en realizar las actuaciones necesarias encaminadas a comprobar la adecuación de las actividades a las Ordenanzas Municipales y resto de reglamentos y comprendería:
 - La función de velar por el cumplimiento de las ordenanzas, reglamentos y demás resoluciones de carácter administrativo municipal; y, en general, de las leyes, reglamentos y otras disposiciones administrativas de carácter autonómico, estatal o comunitario europeo, en las que se especifiquen competencias para con las Policías.
 - Instrucción de expedientes por molestias entre vecinos, ruidos y animales.
 - La inspección de las actividades calificadas, obras, ocupaciones de la vía pública, comercio y, en general, de cuantas actividades influyen en el normal desarrollo de la ordenada y pacífica convivencia y uso de los espacios públicos.
 - **Policía de Tráfico, Seguridad Vial y Movilidad Urbana,** con el objetivo de asegurar la libre circulación de los ciudadanos, la Policía ordena y regula el tránsito de vehículos y personas, así como el estacionamiento en la vía pública. que, entre otras, reúne:
 - La Educación Vial, con carácter general, que comprende, entre otras, las campañas divulgativas sobre la siniestralidad urbana y su forma de reducirla, y sobre las normas de tráfico y seguridad vial y sus reformas.
 - Educación Vial especializada en el ámbito escolar. El objetivo de esta formación escolar es el de contribuir a crear conciencia vial al conjunto de la población.
 - La ordenación y regulación del tráfico en las vías públicas.
 - La señalización eventual de las vías públicas con motivo de actos y eventos y otras relacionadas con la reordenación de los flujos circulatorios.
 - La propuesta y estudio de la señalización estática.
 - La información sobre situación del tráfico y sobre itinerarios alternativos.
 - Las campañas y otras políticas de seguridad vial.

- La asistencia en caso de accidente de tráfico.
 - La investigación de los accidentes de tráfico y elaboración de los correspondientes atestados.
 - Los estudios de siniestralidad urbana, detección sus causas y tendencias y la propuesta de medidas para su evitación y aminoramiento.
 - La asistencia inmediata y diferida a las víctimas de los accidentes de tráfico.
- **Policía Rural:** Tiene como misión el cumplimiento de los servicios policiales básicos y a la atención a las políticas agropecuarias en las zonas extra-urbanas del término municipal.
 - **Policía Medioambiental, Sanitaria y de Protección de Animales:** Le corresponde velar por el cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de medio ambiente, y hace referencia, entre otras, a la vigilancia, inspección, control y formulación de informes, denuncias y levantamiento de actas, y a la adopción de medidas urgentes y cautelares, en materia medioambiental y sanitaria, especialmente en el control de vertidos y emisiones contaminantes y en la colaboración para la detección y control de epidemias, y a la protección de animales domésticos, especies protegidas, y la vigilancia y control sobre la tenencia de animales potencialmente peligrosos.
 - **Policía Científica y Técnica:** La disposición de los recursos y herramientas tecnológicas necesarias para el adecuado ejercicio de las funciones vistas en los números anteriores; en especial, la disposición y mantenimiento de herramientas e instrumentos metrológicos.

4. Alcance del sistema de gestión de la calidad

Este documento muestra cómo se cumplen en la **Policía Local de CASTELLÓN**, los requisitos generales expuestos en UNE-EN ISO 9001.

-  El sistema de gestión de la calidad implantado en la **Policía Local de CASTELLÓN** especifica los requisitos para las actividades de **Policía de Barrio**, **Seguridad vial** y **Educación vial**.

4.1 Exclusiones

A las actividades anteriores, no resultan de aplicación los siguientes requisitos de la norma UNE-EN ISO 9001:08:

- **Apartado 7.3 Diseño y Desarrollo**, ya que la Policía Local planifica determinados servicios pero no participa en su diseño, ya que buena parte de los servicios y sus objetivos vienen definidos por la propia legislación; en buena parte de los servicios, la Policía Local solo interviene pero no puede diseñar una intervención o seguimiento de ciudadanos).

- **Apartado 7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación de los servicios**, ya que todos los servicios prestados se pueden medir y evaluar durante su realización.

5. Política de la calidad



La **Alcaldía del Ayuntamiento de CASTELLÓN** ha definido una política de la calidad que establece los objetivos globales en materia de calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN**, cuyo contenido es el siguiente:

- La **Policía Local de CASTELLÓN** a través de la Dirección e Modernización y Calidad, llevará a cabo sus actividades prestando especial atención al cumplimiento de todos los requisitos establecidos por las partes interesadas o grupos de interés.
- Se establecerán los medios necesarios para cumplir en todo momento con los **requisitos legales y normativos** que sean de aplicación a la actividad desarrollada.
- Se adecuarán y modernizarán los **medios materiales** que permitan optimizar y **mejorar** de forma continua la **eficacia** y **eficiencia** de los servicios y del sistema de gestión de la calidad.
- Desarrollar su actividad procurando asegurar la **satisfacción** de las partes interesadas.
- Implantar la **evaluación permanente** de la calidad del servicio que facilite: la reacción y adaptación de todas las actuaciones a la demanda que puedan surgir, asegurar un tiempo comprometido en la prestación del servicio, valorar las posibles carencia con el propósito de subsanarlas, facilitar al ciudadano la atención que precise, haciéndonos acreedores de su confianza y de su satisfacción.
- Garantizar a su personal el nivel de **formación** continua del personal adscrito a la plantilla actualizando la dinámica legislativa a la práctica del servicio diario y adecuando, con la mayor agilidad posible, los trámites y medios puestos a la disposición de los Agentes.
- Incrementar al máximo la **coordinación** con el resto de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, con los medios, planes y programas que puedan ser desarrollados.
- Mejorar las condiciones de trabajo para lograr la satisfacción de su **personal**.
- **Transmitir** a la ciudadanía toda la **información** posible, tanto desde el punto de vista de la prevención, como en el de la gestión y resolución de los problemas de la ciudad.


Todo el personal de la **Policía Local** es conocedor de la importancia de esta política y la integran en su dinámica de trabajo. Para ello, el **Responsable de Calidad de PL** toma las medidas necesarias, con el fin de que sea difundida a todos los niveles, revisada periódicamente para su continua adecuación y publicada para conocimiento de los interesados.

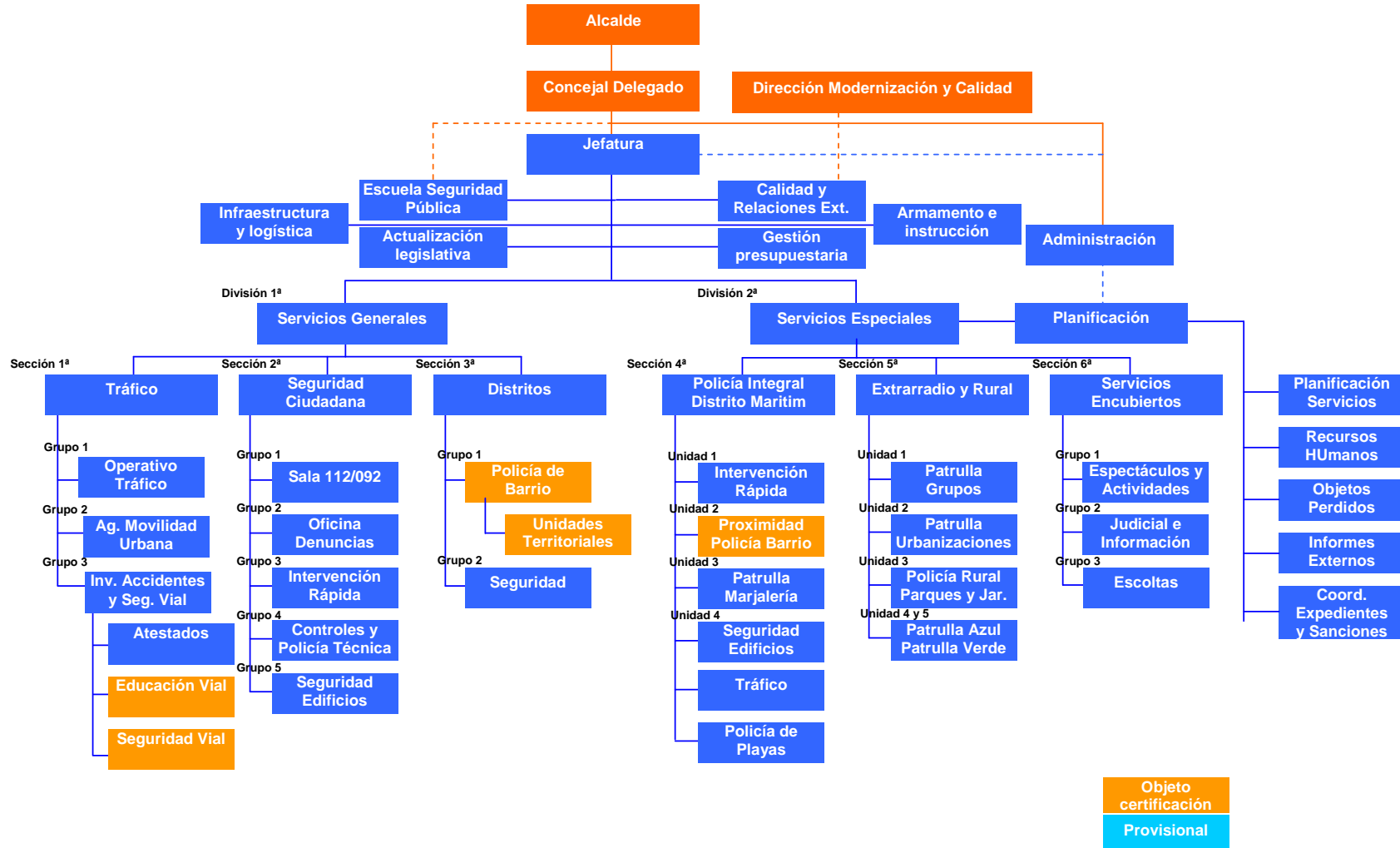
Esta política de la calidad constituye un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.

Esta política es revisada por la **Alcaldía**, al menos una vez al año, para comprobar que se mantiene adecuada a las necesidades de la organización.

6. Organización de la Policía Local de CASTELLÓN

Organigrama funcional

 La **Alcaldía de CASTELLÓN** ha definido el siguiente organigrama para la **Policía Local de CASTELLÓN** mostrado en la página siguiente:



La asignación a cada puesto de trabajo es realizada por el Jefe de Policía y queda registrada en el **EUROCOP**.

En el **P03 Gestión de los Recursos Humanos**, se establece la metodología para definir y elaborar las **Descripciones de Puesto de Trabajo**, que incluyen, entre otra información las funciones y responsabilidades asociadas al puesto de trabajo. Estas Descripciones son elaboradas por el Director de Modernización y Calidad y aprobadas por el Delegado de Seguridad Ciudadana.


7. Organización de la Calidad

Organización de la Calidad

La organización que se ha desarrollado para asegurar los requisitos de la calidad se basa en las declaraciones de política de la calidad definida por la **Alcaldía**, y consta de:

- Área de Modernización y Calidad, cuyo responsable es el Director de Modernización y Calidad del Ayuntamiento de Castellón.
- Un área de la calidad en la PL, cuyo Responsable es designado entre los mandos de la PL con categoría de Intendente.
- Una documentación, constituida por este Manual de la Calidad Procedimientos y Protocolos de Actuación, desarrolladas para dar respuesta a los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001.

Reuniones del Comité de Gestión de la Calidad

-  El Responsable de Calidad de PL convoca, periódicamente, reuniones del Comité de Gestión de la Calidad. En el **P02** se describe la metodología de funcionamiento del mismo.

El Comité de Gestión de la Calidad se encarga de estructurar la gestión de la calidad de la organización: en especial debe desarrollar las actuaciones de mejora y autorizar el desarrollo y modificación de los Procedimientos y Protocolos de Actuación. También se encarga de difundir las declaraciones de política, objetivos de la calidad y directrices que establece este Comité, supervisadas por la Dirección de Modernización y Calidad y aprobado por el Comité De Dirección Ejecutiva del Ayuntamiento.

8. Procesos

8.1 Enfoque a procesos

Enfoque basado en procesos

Aplicación de un sistema de procesos dentro de una organización, junto con la identificación de los mismos, sus interacciones y la gestión de los mismos.

Con el fin de asegurar un funcionamiento eficaz de la organización en la **Policía Local de CASTELLÓN** se ha adoptado un enfoque basado en los procesos para el desarrollo, implantación y mejora del sistema de gestión de la calidad.

Procesos

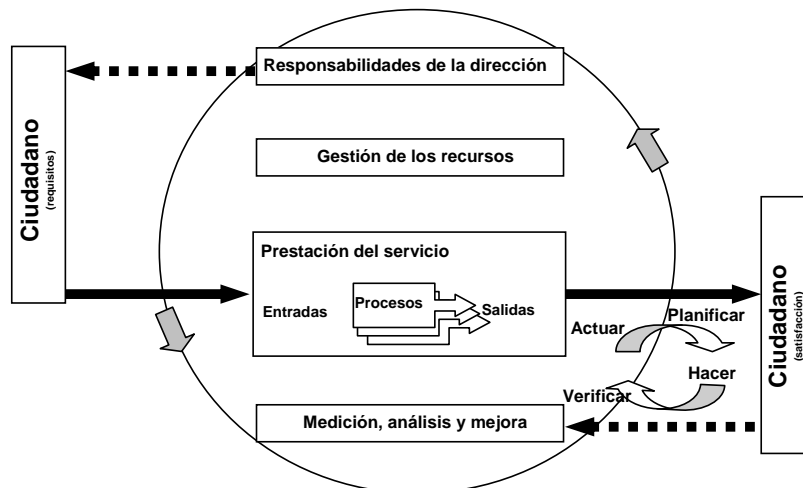
Toda actividad que utiliza recursos y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados. Habitualmente, el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

Para asegurar la eficacia en el funcionamiento de una organización, es necesario identificar y gestionar numerosos procesos relacionadas entre si. Ello permite:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos en cada fase.
- La obtención de resultados medibles en cada proceso.
- La mejora continua de los mismos.

El sistema de gestión de la calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN** está basado en una serie de procesos en los que se sustenta la norma UNE-EN ISO 9001. Los vínculos generales entre todos estos procesos se muestran en la siguiente figura:

Eliminado: :00



En ella se observa que el ciudadano juega un papel fundamental para definir los requisitos como elemento de entrada del sistema de gestión de la calidad.

8.2 Identificación de los procesos

El sistema de gestión de la calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN** es aplicable a una serie de procesos identificados por la organización. El Responsable de Calidad de PL los mantiene debidamente identificados, así como la secuencia e interacción entre ellos, en el mapa de procesos.

Se ha realizado una clasificación de los procesos en tres tipos:

Procesos estratégicos

Son aquellos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la Alcaldía y, principalmente, al largo plazo. Se refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

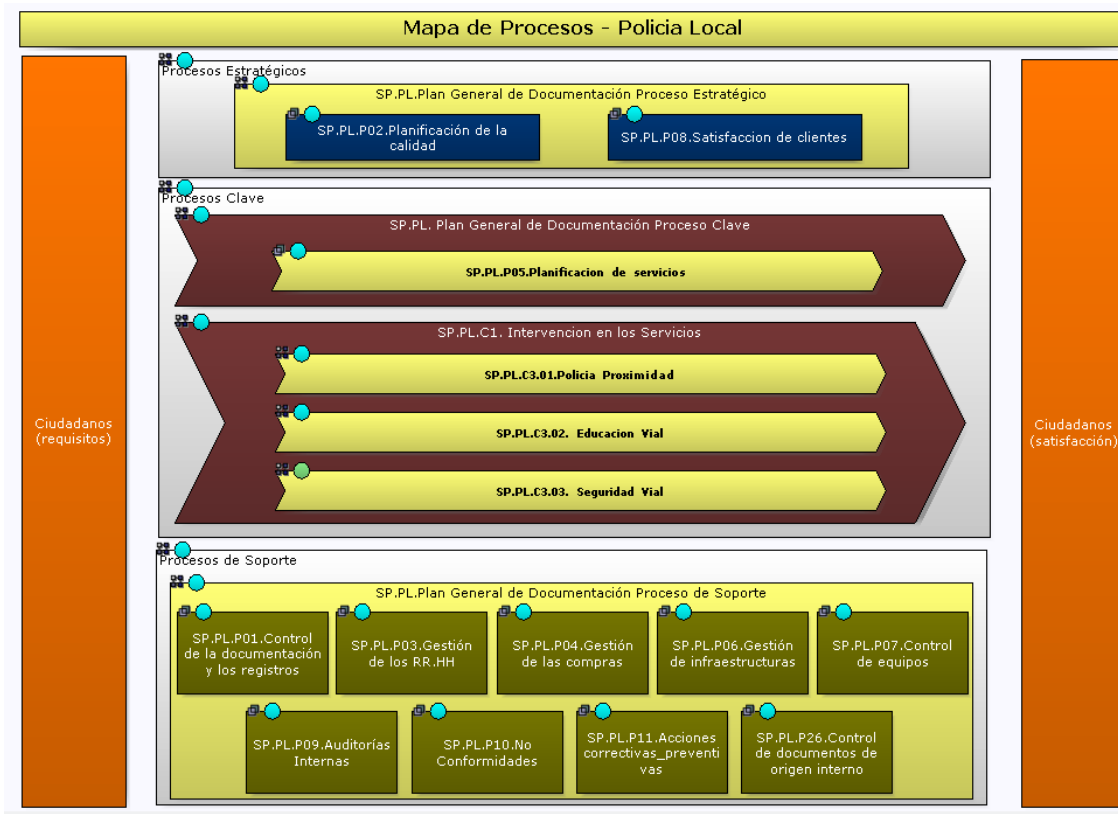
Procesos clave

Son los procesos ligados directamente a la prestación del servicio.

Procesos de soporte

Son aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos

A continuación se representa el **Mapa de Procesos de la Policía Local de CASTELLÓN** que representa las interacciones existentes entre todos los procesos de la organización.




Para los procesos clave, se han establecido una serie de indicadores con el fin de controlar la eficacia de los mismos.

- En el **P02 Planificación de la Calidad**, se establece la metodología utilizada para realizar el seguimiento y medición de los indicadores de proceso.

9. Estructura documental del Sistema de Gestión de la Calidad

- Los documentos que forman parte del sistema de gestión de la calidad dan respuesta a los requisitos contenidos en las normas UNE-EN ISO 9001 estableciéndose la correspondencia que se muestra en la siguiente tabla:

Documento Ref.	Título	Apdo. UNE-EN ISO 9001
MC	Manual de la calidad	4.2.1 Requisitos de la documentación. Generalidades 4.2.2 Manual de la calidad 5 Responsabilidades de la DMC 6 Gestión de los Recursos 7.1 Planificación de la realización del producto 8.2.1 Satisfacción del ciudadano o GI 8.4 Análisis de los datos 8.5.1 Mejora continua
P01	Control de los documentos y los registros	4.2.3 Control de los Documentos 4.2.4 Control de los registros de la calidad
P02	Planificación de la calidad	4.1 Requisitos generales 5.4 Planificación de la calidad 5.5.3 Comunicación interna 5.6 Revisión por la DMC 6.1 Provisión de recursos 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos
P03	Gestión de Recursos Humanos	5.5 Responsabilidad y autoridad 6.2 Recursos humanos
P04	Gestión de las compras	7.4 Compras
P05	Planificación de los servicios	7.2 Procesos relacionados con el ciudadano 7.1 Planificación de la realización del servicio 7.5 Producción y prestación del servicio 8.2.4 Seguimiento y medición del servicio
P06	Gestión de infraestructuras	6.3 Infraestructura 6.4 Ambiente de trabajo
P07	Control de los equipos de medición	7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de control
P08	Medición de la satisfacción de los ciudadano y grupos de interés	8.2.1 Satisfacción del ciudadano o GI
P09	Auditorías internas	8.2.2 Auditoría interna
P10	No conformidades	8.3 Control del producto no conforme
P11	Acciones correctivas y preventivas	8.5.2 Acciones correctoras 8.5.3 Acciones preventivas

 Toda esta documentación que forma parte del sistema de gestión de la calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN** se estructura en tres niveles.

1. **Manual de la calidad** que incluye, básicamente:

- Descripción de la organización.
- Descripción de sus actividades.
- Organigrama funcional y responsabilidades asignadas a cada departamento.
- Descripción del sistema de gestión de la calidad.

2. **Procedimientos**, en los que se establecen las actuaciones necesarias para desarrollar adecuadamente las actividades de la **Policía Local de CASTELLÓN** dando respuesta al mismo tiempo a los diferentes requisitos de las normas UNE-EN-ISO 9001 según la tabla anterior. En ellos se describe la forma de realizar, controlar y

registrar las distintas actividades que afectan a cada uno de los departamentos de la **Policía Local de CASTELLÓN**.

3. En un tercer nivel se incluyen otros documentos, entre los que se encuentran:

Evidencia objetiva

Información cuya veracidad puede demostrarse basándose en hechos obtenidos mediante la observación, la medida, el ensayo u otros medios. Equivale a una "prueba tangible". Por ejemplo: los resultados de una auditoría, el registro de una actividad de formación, etc.

- **Protocolos de actuación**, son documentos que se utilizan cuando es necesario un desarrollo detallado de las actividades propuestas en los procedimientos.
- **Registros**, son documentos que proporcionan evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos.
- **Documentación externa**: incluye todos aquellos documentos de origen externo a la empresa que influyen en la calidad de las actividades realizadas. Por ejemplo: normativa, legislación, instrucciones de proveedores, etc.

Documento, dato y registro

Registro: Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos. Un registro puede estar escrito o almacenado en cualquier soporte de datos.

Documento: cualquier medio que se utilice para contener información y que pueda incluir documentos escritos o grabados p.e., en el disco duro del ordenador, en disquetes, CD-ROM,...El término documento incluye los internos (tales como procedimientos o protocolos) y los externos (reglamentos, normas o especificaciones).

Dato: información que se almacena en cualquier formato.

10. Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad

A continuación se describe la forma en que se da respuesta a cada uno de los requisitos de la norma de referencia desde el sistema de gestión de la calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN**.

10.1 Requisitos de la documentación

El mantenimiento y gestión de los documentos, los datos y los registros en que descansa el sistema de gestión de la calidad se detalla en el procedimiento **P01 control de los documentos y los registros**. En él se han definido las responsabilidades en cuanto a la generación de documentación, su identificación, aprobación, circulación y destrucción o archivo en caso de documentación obsoleta.

En el documento anterior se establece el formato a utilizar, el índice general y el sistema de identificación de los documentos, tanto en lo relativo a su numeración, como en los criterios de edición de revisiones.

En el procedimiento anterior, también se detalla la metodología para controlar toda aquella documentación de origen externo que afecta a las actividades llevadas a cabo por la **Policía Local de CASTELLÓN**.

Determinados documentos adquieren la naturaleza de registros según el tipo de datos que contienen. El **P01** especifica los registros que deben mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en cada proceso. Además se establece cuál es su identificación, forma de archivo, plazo de tiempo que deben permanecer archivados y quiénes son los responsables de su custodia y destrucción una vez transcurrido el tiempo mínimo de archivo.



10.2 Responsabilidades de la DMC

Enfoque al ciudadano o grupos de interés (GI)



La **Alcaldía y Concejalía, a través de la DMC y la Jefatura de Policía Local de CASTELLÓN** asegura que se determinan y cumplen los requisitos del cliente (ciudadanos) con el propósito de aumentar su satisfacción. Para ello se procede al análisis periódico de los resultados de las mediciones relacionadas con el cumplimiento de los requisitos del servicio y de los procesos. En el **P08 Medición de la satisfacción de los ciudadanos o grupos de interés**, se establecen las metodologías y criterios para determinar la percepción por parte de los ciudadanos en cuanto al cumplimiento de sus expectativas y necesidades.

Planificación de la calidad



Dado el carácter de las actividades llevadas a cabo por la **Policía Local de CASTELLÓN**, se ha optado por documentar la planificación de la calidad a través del mapa de procesos y en los diferentes documentos que forman parte del sistema de gestión de la calidad. En éstos últimos se definen: requisitos a cumplir en cada proceso, responsabilidades en cada uno de ellos, características a inspeccionar en cada proceso y valores aceptables, etc.

La **Alcaldía de CASTELLÓN** adquiere el compromiso de revisar y mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se lleven a cabo cambios sustanciales en los procesos o el desarrollo de cualquier nueva actividad.



En el procedimiento **P02 Planificación de la calidad** se detallan las metodologías utilizadas para:

- Definir y realizar el seguimiento de los objetivos de la calidad.
- Definir y controlar los procesos del sistema de gestión.
- Gestionar el Comité de gestión de la calidad.
- Actuar ante cambios.

Integridad del sistema

Se consideran cambios sustanciales, por ejemplo: la ampliación de las instalaciones, el cambio en la metodología de trabajo, la realización de nuevos procesos,...

La **Policía Local de CASTELLÓN** realiza una Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad que permite mantener la integridad del mismo ante cambios susceptibles de afectarle.

Anualmente en la Revisión por la Jefatura se planifican las acciones necesarias para mantener la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad ante los posibles cambios que se pudieran desarrollar, así como, la persona responsable de materializar las acciones y el plazo de tiempo para llevarlas a cabo.

Comunicación interna



La **Alcaldía de CASTELLÓN** asegura una comunicación apropiada dentro de la organización a través de los siguientes canales, según proceda:

- Continua accesibilidad de cada responsable de departamento y área respecto al personal a su cargo.
- Reuniones del personal de cada departamento o entre departamentos.

- Comunicación por escrito a los responsables de departamento de aquellos documentos del sistema de gestión de la calidad que les afectan, según el plan general de la documentación establecido.
- Correo electrónico entre responsables de departamento.
- Reuniones del comité de gestión de la calidad.

Comunicación


Comunicación externa: Flujo de información externo, desde la propia Policía Local al exterior y viceversa.


Comunicación interna: Flujo de información interno ascendente y descendente.

Los canales de comunicación más adecuados para la transmisión interna de cualquier información son:

- Canal verbal: con carácter bidireccional, ascendente y descendente, entre jefes y colaboradores, a desarrollar mediante reuniones programadas.
- Canal escrito: mediante hojas informativas, paneles, carteles, publicaciones periódicas, etc. En sentido ascendente cualquier empleado puede comunicarse por escrito con sus responsables.
- Canal electrónico: En sentido ascendente y descendente, el Responsable de Calidad de PL mantiene una copia impresa de la comunicación en el registro de comunicaciones internas.

Revisión por la DMC

 La **DMC de CASTELLÓN** realiza, a través de una reunión del comité de gestión de la calidad, y al menos una vez al año, una revisión de la adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad a las necesidades de la empresa.

 La metodología seguida se describe con mayor detalle en el **P02 Planificación de la Calidad**.

10.3 Gestión de los recursos

Medios

La **Alcaldía de CASTELLÓN** asegura los medios necesarios, tanto materiales como humanos, para implantar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar su eficacia de manera continuada, con el fin de aumentar la satisfacción que los ciudadanos o GI obtienen de los servicios prestados.

Para ello se disponen los medios necesarios para que cualquier persona que realice labores que puedan afectar a la calidad tiene:

- definidas las funciones y responsabilidades correspondientes a su puesto de trabajo,
- la capacidad necesaria, adquiere la formación y se le suministra la información adecuada para desempeñar sus funciones, y
- los medios y atribuciones correspondientes para poder desarrollar las funciones asignadas.

Competencia

Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes (Pto. 3.9.12 ISO 9000).



Recursos Humanos

Con el fin de asegurar que todo el personal que realiza alguna actividad que pueda afectar a la calidad del servicio, sea lo suficientemente competente en base a su formación, habilidades y experiencia, se ha establecido el **P03 Gestión de los Recursos Humanos**.

Infraestructuras y equipos de medición



Corresponde a la Alcaldía la responsabilidad para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para cumplir con los requisitos de la calidad, de las actividades desarrolladas. Para ello, se ha establecido el **P06 Gestión de infraestructuras**.

Infraestructuras

El término infraestructura incluye los edificios, almacenes, vehículos, uniformes, armas, mobiliario, informática, servicios de apoyo (mantenimiento, reparaciones).

Igualmente, la Alcaldía debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición se realizan de una manera coherente con los requisitos establecidos por organismos competentes. Todo ello queda definido en el **P07 Control de los equipos de medición**.

Ambiente de trabajo

Por el tipo de trabajos realizados no se requiere de medidas de luminosidad y espacios especiales para el desarrollo del trabajo en correctas condiciones. Asimismo se guarda cuidado sobre la limpieza de las instalaciones y equipos, de forma tal que, todo el personal pueda desempeñar su trabajo confortablemente, facilitando su satisfacción.

Parte de la formación que reciben sus empleados se centra en las particularidades derivadas de las infraestructuras, instalaciones, equipamiento, etc., con el fin de evitar tanto accidentes de trabajo como enfermedades profesionales. Se informa a todos los trabajadores de los riesgos existentes y de las medidas de actuación y prevención a seguir.

En caso de que la actuación derivada de algún proceso requiera de condiciones especiales de ambiente de trabajo, quedaría descrita en la documentación correspondiente.

10.4 Prestación del servicio

Planificación de la prestación del servicio

Todos los procesos necesarios para la correcta prestación del servicio realizado por la **Policía Local de CASTELLÓN** se encuentran detallados en el mapa de procesos y los diferentes documentos del sistema de gestión de la calidad.



En particular, los servicios prestados por la Policía Local pueden ser de dos tipos:

- **Servicios bajo demanda:** son servicios específicos solicitados por las partes interesadas (ciudadanos, otros servicios municipales u otras administraciones). Generalmente estos servicios se solicitan siguiendo

cauces oficiales: llamada a centralita, escrito pasado por registro de entrada en el Ayuntamiento, notificación de otra Administración,... Este tipo de servicios no se planifican de forma específica sino que se procuran los medios y recursos para que puedan realizarse.

- **Servicios planificados de forma general:** estos servicios no se efectúan por una demanda específica de los ciudadanos, sino que tienen como objetivo la prevención y control del cumplimiento de requisitos legales. Forman parte de estos servicios las campañas (control de tráfico, control de licencias de actividad, control de alcoholemia, control del uso de cinturón de seguridad,...). Este tipo de servicios se planifican a partir de los resultados de los servicios diarios, de las denuncias en los medios de comunicación (prensa, televisión, radio,...), de las demandas de ciudadanos o colectivos (asociaciones comerciales, asociaciones vecinales, asociaciones empresariales, colectivos de fiestas,...), etc.

Se ha desarrollado un procedimiento para planificar la actividad policial, se trata del **P05 Planificación de los servicios**.

Requisitos relacionados con el servicio



Se ha desarrollado el procedimiento **P05 Planificación de los servicios** donde se detallan los diferentes requisitos relacionados con el servicio realizado por la **Policía Local de CASTELLÓN**. Para cada tipo de servicio realizado se han desarrollado **Protocolos de Actuación** concretos que detallan los requisitos relacionados con el servicio, tanto los explícitos como los implícitos.

Comunicación con los ciudadanos o GI



Las **quejas y reclamaciones** de los ciudadanos o GI son atendidas siguiendo la metodología definida en el procedimiento **P10 No Conformidades**, con el fin de dar cumplida respuesta y disponer de datos, cuyo posterior análisis permita identificar y definir acciones de mejora tendentes a aumentar la satisfacción de los ciudadanos o GI.


Compras



La metodología utilizada para identificar las necesidades de compra y realizar las solicitudes correspondientes, se ha detallado en el procedimiento **P04 Gestión de las compras**, con el fin de asegurar que la disponibilidad de los materiales necesarios para la realización de los servicios.

Para ello, la **Policía Local de CASTELLÓN** evalúa y selecciona en la medida de sus posibilidades, a sus proveedores en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos requeridos. Los requisitos a evaluar y la metodología para ello se han definido en el procedimiento anterior.


Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición

-  El procedimiento **P07 Control de equipos de medición** establece la sistemática mediante la que se determina el seguimiento y medición a realizar a los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.


10.5 Medición, análisis y mejora

Satisfacción ciudadano o grupos de interés (GI)

La **Policía Local de CASTELLÓN** realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción que los ciudadanos o grupos de interés tienen con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

-  Para ello, se ha establecido el **P08 Medición de la satisfacción de los ciudadanos y GI**, en el que se definen las diferentes metodologías utilizadas.


Auditoría interna

-  La realización de auditorías internas del sistema de gestión de la calidad implantado en la **Policía Local de CASTELLÓN** se lleva a cabo según la metodología y requisitos establecidos en el procedimiento **P09 Auditorías internas**. El objetivo de estas auditorías es comprobar el grado de implantación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, identificando posibles desviaciones entre lo previsto documentalmente y la práctica real.

En este procedimiento se establece el programa periódico de auditorías y se identifica el personal auditor así como la sistemática a seguir en la convocatoria, realización y documentación de los resultados de cada auditoría interna. Es necesario asegurar en cada caso que el personal designado como auditor sea independiente del departamento auditado.


Los resultados de cada una de las auditorías son archivadas por el Responsable de Calidad de PL como registros, sirviendo de base a las revisiones del sistema de gestión de la calidad por la Alcaldía

Medición y seguimiento

-  Se ha establecido el procedimiento **P02 Planificación de la Calidad**, en el que se definen los métodos apropiados para realizar el seguimiento y medición de los procesos principales.

Para realizar la medición de la calidad del servicio se utilizan los diferentes documentos operativos del sistema de gestión en los que se establecen los criterios de actuación y de calidad. En los mismos documentos se definen los registros correspondientes en los que queda evidencia documentada de la realización del seguimiento y medición realizado.

No conformidades

 El procedimiento **P10 No conformidades** tiene por objeto establecer las medidas necesarias para evitar la realización de servicios que no cumplan los requisitos establecidos. En este procedimiento se establece el tratamiento a dar en cada caso a estas situaciones y se define el sistema para la resolución de cualquier tipo de disconformidad o desviación.

En el procedimiento anterior, se define la forma de documentar las incidencias detectadas en todos los procesos.

Análisis de datos y mejora continua


La **Policía Local de CASTELLÓN** recopila y analiza los datos apropiados para conocer el funcionamiento e idoneidad de su sistema de gestión de la calidad implantado, con el fin de mejorar de forma continua su eficacia.

Este análisis incluye los datos generados a partir del seguimiento y medición, tanto de los procesos como del servicio, y debe proporcionar información sobre:

- la satisfacción del ciudadano o GI,
- la conformidad con los requisitos de los productos, servicios y los procesos,
- la características y tendencias de los procesos, detectando aquellas oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas,
- los proveedores o subcontratistas.

El análisis de los datos se realiza en las **Reuniones del Comité de Gestión de la Calidad**, quedando registro de las decisiones adoptadas en las actas de las mismas..

Acciones correctivas y preventivas

 Se ha definido el procedimiento **P11 Acciones correctivas y preventivas** que detalla la metodología a seguir con el fin de poder eliminar las causas de problemas de calidad, o potenciales problemas, detectados a partir de distintos indicadores previstos para ello en el sistema de gestión de la calidad de la **Policía Local de CASTELLÓN**.

Acción correctivas

Medidas definidas para eliminar la causa ante la aparición de un problema.

Acción preventiva

Medidas definidas para prevenir la aparición de un potencial problema..

Si bien se establece el mismo tratamiento para ambas, las acciones correctivas se toman con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir , mientras que las acciones preventivas van encaminadas a eliminar las causas de no conformidades protenciales para prevenir su ocurrencia .