VITORIA GASTEIZ
green capital

Zure iritzia garrantzitsua da!

¡Tus ideas cuentan!

¿Cual es tu opinión?

Zein da zure iritzia?
Zer deritzozu?

UDALTZAINGOAREN EREDU BERRIA

NUEVO MODELO POLICÍA LOCAL

VITORIA-GASTEIZ winner 2012
EUROPEAN GREEN CAPITAL
An initiative of the European Commission

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

VITORIA-GASTEIZ
EUROPEAN
GREEN CAPITAL

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Aurkibidea

Sarrera 7

Udaltzaingo Zerbitzua, lehen eta orain 9

- Lan egutegia 9
- Auzo Poliziaren Taldea 9
- Prebentzio eta Babes Taldea 10
- Eskola Inguruko Taldea 11
- Hiriaren banaketa 11

Udaltzaingo Zerbizua, herritarrei begira 13

- Prestakuntza 13
- Hautatze prozesuak 14
- Irudi korporatiboa hobetzea 15
- Informazio eta komunikazio kanalak 15
- Gogobetetze inkestak 16
- Urteko memoria 16
- Gertakarien mapa 16
- Harremanak elkarte eta gizarteko taldeekin 16
- Diziplinarteko lan mahaiak 17
- Herritarrak heztea 17
- Salaketak online 18
- Kexak, eskerrak eta eskaerak 18
- Koordinazioa eta lankidetza 18

Udaltzaingo Zerbitzua, barrura begira 21

- Barruko informazio eta komunikazio kanalak 21
- Zerrenda irakurketa 21
- Iradokizun ontzia eta barne bloga 22
- Helburuen arabera lan egitea 22
- Eskerrak ematea eta gaitzespenak 22
- Baliabide teknologikoak eta bestelakoak 23

Amaiera 25

Eranskina I: Ekarpenei Erantzuna 29

Índice

Introducción 7

El Servicio de Policía Local, antes y ahora 9

- Calendario de trabajo 9
- Policía de Barrio 9
- Grupo de Prevención y Apoyo 10
- Grupo de Intervención Periescolar 11
- Zonificación de la ciudad 11

El Servicio de Policía Local, de cara a la ciudadanía 13

- Formación 13
- Selección 14
- Mejora de la imagen corporativa 15
- Canales de información y comunicación 15
- Encuestas de satisfacción 16
- Memoria 16
- Mapa incidental 16
- Interrelación con asociaciones y colectivos 16
- Mesas de trabajo interdisciplinar 17
- Formación a la ciudadanía 17
- Denuncias on-line 18
- Quejas, agradecimientos y peticiones 18
- Coordinación y colaboración 18

El Servicio de Policía Local, de puertas adentro 21

- Canales de información y comunicación interna 21
- Pases de lista 21
- Buzón de sugerencias y blog interno 22
- Trabajo por objetivos 22
- Reconocimientos y reproches 22
- Dotación de medios y recursos tecnológicos 23

Conclusión 25

Anexo I: Respuesta a las Aportaciones 43

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

VITORIA-GASTEIZ winner 2012
EUROPEAN GREEN CAPITAL
An initiative of the European Commission

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

UDALTZAINGOAREN EREDU BERRIA
NUEVO MODELO POLICÍA LOCAL

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Sarrera

Egungo gobernu taldeak Udaltzaingo Zerbitzuaren kudeaketa bere gain hartu zuenean, garrantzizko erronka bati ekin zion, eta erabaki zuen prozesu horretan herritarrek ere parte hartzea. Hartara, 2012ko udaberrian, Vitoria-Gasteizko Udalak polizia eredu berria egiteko herritarrek parte hartzeko prozesua hasi zuen. Hasiera-hasieratik planteatu zen prozesua Udaltzaingo Zerbitzuaren kalitatea hobetzeko tresna gisa; eta horren berri eman zitzaien bai Zerbitzuko langileei, bai herritarrei, beren konplizitatea eta parte hartzea lortzeko asmoarekin; izan ere, denon lana da Zerbitzuaren bikaintasunera iristea.

Pixkanaka-pixkanaka, prozesu horren bi muturrak parte hartze dinamika batean sartu ziren, eta baita urrats batzuk eman ere, egungo fasera —ez da azkena— heldu arte: gobernu taldeak bere konpromisoak zehaztu, eta lan horretan parte hartu duten guztiei erantzungo die.

Gauzak horrela, dokumentu bat egin dugu non parte hartze prozesuan izan diren ekarpen guztiei erantzuten diegun: batzuk ez ditugu onartu eta horren zergatiak azaldu ditugu; onartu ditugun ekarpenek, berriz, gehienek zehaztuta dituzte epeak eta arduradunak. Horrenbestez, esku artean duzuen dokumentu honetan, gobernu taldearen konpromiso eta erantzunen ikuspegi txukun eta orokorra eskaini nahi izan dugu.

Bide horretan, jakitun ginen Udaltzaingo Zerbitzuaren abiapuntua hau zela: indarrean dagoen polizia ereduak beste norabide bat hartzea, hau da, polizia izatea hurbila, proaktiboa eta prebentzioan diharduena, hots, kalean dagoen polizia. Parte hartze prozesuak baieztatu egin du uste genuen hori, gainera, ñabardura interesgarriak azaleratu ditu eta ezinbesteko lehentasunak jarri. Hartara, bost ardatz dira polizia ereduaren lerro nagusiak finkatzen dituztenak: kalitatezko polizia, herritarren zerbitzura dagoen polizia, hurbila, herritarrekin konprometitua, eta beste erakundeekin elkarlanean diharduena.

Azken finean, Udaltzaingo Zerbitzua polizia profesional bezala harturik, eta helmuga bikaintasuna duela jakinda, bai Zerbitzuko langileek, bai herri-

Introducción

Cuando asumió la gestión del Servicio de Policía Local, el actual equipo de gobierno, emprendió un reto importante y para ello optó por dar cabida a la ciudadanía. De esa forma, en primavera de 2012 el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dio comienzo al proceso de participación ciudadana acerca del nuevo modelo de policía. Desde el principio, este proceso se planteó como una herramienta de mejora de la calidad del Servicio de Policía Local, y se abrió tanto a los miembros de la plantilla como a la ciudadanía en general, buscando la complicidad y la participación de ambos colectivos, porque la búsqueda de la excelencia en el Servicio es algo que compete a todos/as.

Paso a paso, los dos polos necesarios de este proceso entraron en una dinámica de participación que fue avanzando en distintas fases, hasta llegar a la actual —que no es la última—, que es aquella en la que el equipo de gobierno define sus compromisos y devuelve una respuesta a todas aquellas personas que tomaron parte en esta tarea.

Así, hemos elaborado un documento que contesta a cada una de las aportaciones habidas en el proceso participativo: algunas se han rechazado y se explican los motivos; respecto de las que se aceptan —la gran mayoría—hemos establecido plazos y responsables. En este documento que ahora acometemos, pretendemos dar una visión ordenada y global de lo que constituye el compromiso y la respuesta del Ayuntamiento a esas aportaciones.

En el camino recorrido, hemos sido conscientes de la realidad de la que partía el Servicio de Policía Local: el modelo vigente tiene que derivar hacia un cuerpo policial próximo, proactivo y preventivo, una policía que esté en la calle. Así el proceso participativo nos ha confirmado esta intuición, si bien ha aportado matices interesantes y establecido prioridades que no podemos dejar de tener en cuenta. De esta forma cinco ejes marcan las líneas principales que deben regir el modelo policial: policía de calidad, al servicio de la ciudadanía, cercana a ella, implicada con ella y coordinada con otras instancias.

Con un Servicio de Policía Local que es valorado como un cuerpo policial profesional y el horizonte

tarrek, guztiek nahi dute bizilagunen arazoak aurreikusi eta irtenbideak emateko prest dagoen polizia, bertan delako konfiantza sortzen duen polizia, hurbila dena zerbitzua ematen dion hiriarekin eta egun Gasteizko gizarteari kezka sortzen dien gaiei heltzen diena: indarkeria oro har eta genero indarkeria zehazki, delinkuentzia, droga gazteen artean, bide segurtasuna...

Beraz, lan egingo dugu polizia profesionala, prestatua eta informatua lortzeko. Lehenik, denda eta gizarte taldeentzat erreferente izan dadin, Auzo Poliziaren Taldeari garrantzi handia emango diogu; bigarrenik, hezkuntza ingurunean erreferente izateko eta gogotik aritzeko gazteenek dituzten droga arazoetan, Eskola Inguruko Taldea sortu dugu; hirugarrenik, prebentzioan erreferente izateko Prebentzio eta Babes Taldea indartu dugu, polizia gehiago egotea eskatzen den tokietan edo segurtasun-eza sentsazio handiagoa dagoen lekuetan izateko; laugarrenik, Trafiko Arloa ere indartu dugu, bide segurtasun arloan erreferente izaten jarraitzeko; eta azkenik, genero indarkerian, ikerketetan, eta salaketetan dugun ospe ona sendotzeko, eta baita gainontzeko lan anitzak egiteko, hor ditugu gure patruilak, egunero-egunero hirian zehar dabiltzan patruilak, alegia.

Horra hor geure apustua. Eta apustu hori bideratzeko, beharrezkoa da gizarte osoaren babes eta laguntza: norbanako guztiak dira beharrezkoak, ez dago alferrikakorik.

puesto en la excelencia, la plantilla del Servicio y la ciudadanía quiere una policía preparada para anticipar y solucionar en lo posible los problemas de los/las vecinos/as, además de generar confianza porque está presente, porque es cercana a la ciudad a la que sirve y porque aborda las temáticas que hoy en día preocupan a la sociedad vitoriana: la violencia en general y la de género en particular; la delincuencia, la droga en los jóvenes o la seguridad vial.

En consecuencia, trabajaremos por una policía profesional, formada e informada. Para que sea un referente para los comercios y colectivos sociales, dedicaremos un espacio importante a la Policía de Barrio; para que sea un referente en los entornos educativos e incidamos con más fuerza en la problemática de la droga en la población más joven, creamos el Grupo de Intervención Periescolar; para que sea un referente en la preocupación por la prevención pero también estar en los lugares donde se reclama más presencia policial o existe más sensación de inseguridad, reforzamos el Grupo de Prevención y Apoyo; para seguir siendo un referente en materias de seguridad vial, reforzamos el Área de Tráfico; y para consolidar nuestro impulso en violencia de género, investigación o denuncias y el resto de nuestro amplio abanico de tareas, contamos con las patrullas que día a día recorren la ciudad.

Esta es la apuesta del Servicio de Policía Local y del Departamento de Seguridad Ciudadana en el que aquél se integra. Para sacarla adelante seguimos necesitando el apoyo y la colaboración de todas las fuerzas sociales: todas las manos son necesarias, ninguna sobra.

Udaltzaingo Zerbitzua, lehen eta orain

Parte hartzeko prozesu hau hasi genuenean, Udaltzaingo Zerbitzuak 379 langile zituen, eta beste 39 sartzeko zain zegoen une hartan. Gaur, hori errealitate bihurtu da eta 404 polizia ditugu.

Gasteizko hiriak 243.000 biztanle ditu; beraz, esan dezakegu 1.000 biztanleko 1,67 polizia ditugula. Europar Batasunak gomendatzen duen ratio ideala da 1.000 biztanleko 2 polizia izatea denez, Herritarren Segurtasunaren Saila lanean ari da portzentaje hori lortzeko. Bitartean, datu horiekin, gure erronka da langileak ahalik eta ondoen antolatzea, eta horregatik aldaketa batzuk egin ditugu. Dokumentu honetan zehaztuko ditugu aldaketa horiek.

Lan egutegia

Lan egutegia indartu egin dugu eta eguneko atalentzat aldatu. Lehen, lan zikloa zen hilabete bat lan egitea —15 egun goizez eta 15 arratsaldez— eta 15 egun atseden hartzea; orain, berriz, zikloa da 10 egun lan egitea —5 goizez eta 5 arratsaldez— eta 10 egun atseden hartzea.

Aldaketa horiekin lan-zikloak laburragoak eta zentzuzkoagoak dira, langilea bete behar duen eginkizunarekin lotuago dago, eta gainera saihesten da lanaldian egun libreak hartzea.

Horren ildotik, laugarren lan txanda bat sortu da, lehen hiru ziren, betiere gaueko bi txandak mantenduz. Aldaketa horri esker, 24 orduko zerbitzua era eraginkorragoan bete daiteke, langilerik kendu gabe, txanda berria osatu baita beren lanaldietan egun libreak zituzten poliziekin.

Azkenik, ezin esan gabe utzi egungo lan-egutegia langile guztien parte hartzearen emaitza izan dela, eta, beraz, arlo horretan gogobetetze oso handia dela.

Auzo Poliziaren Taldea

Auzo Poliziaren Taldea oinarri argi batzuekin sortu zen: filosofia nagusia zerbitzua ematea izatea, polizia lan pertsonalizatua egitea, herritarrekin ha-

El Servicio de Policía Local, antes y ahora

Cuando emprendimos el proceso participativo, el Servicio de Policía Local contaba con 379 miembros a la espera de que otros 39 agentes entrasen a formar parte del mismo. Hoy esto ya es una realidad y nuestra plantilla cuenta con 404 policías.

La población del municipio de Vitoria-Gasteiz es de 243.000 habitantes, por lo que el ratio es de 1,67 policías por cada 1.000 habitantes. La Unión Europea fija en 2 su recomendación de ratio ideal, por lo que el Departamento de Seguridad Ciudadana continúa trabajando para conseguir esta media. Con estos datos, el reto actual se basa en distribuir la plantilla de la manera más eficaz posible, por lo que se han producido una serie de cambios que pasamos a comentar.

Calendario de trabajo

Se ha reforzado el calendario de trabajo, que ha cambiado para las secciones diurnas. De un ritmo de 1 mes de trabajo —15 días de mañana y 15 de tarde— más 15 días de asueto, se ha pasado a 10 días de trabajo —5 de mañana y 5 de tarde— más 10 días de asueto.
La consecuencia es que los ciclos de trabajo son más racionales y cortos; evitan la desconexión del trabajador sobre la labor que tiene que desempeñar, además de evitar también días de libranza en el periodo de trabajo. De lo anterior deriva que se ha generado un cuarto turno de trabajo diurno frente a los tres que había antes, siempre manteniendo los dos de noche. Este cambio hace que se pueda cubrir el servicio de 24 horas de manera más eficaz, y ello sin merma de efectivos, ya que el nuevo turno se ha cubierto con agentes que tenían libranza en sus turnos.

Por último cabe añadir que el calendario actual ha sido fruto de la participación de toda la plantilla, por lo que el nivel de satisfacción actual en este punto es máximo.

Policía de Barrio

Cuando se creó la Policía de Barrio se hizo con principios claros: una filosofía de servicio, de traba-

rreman aktiboa izatea, arazoak konpontzea eta herritarrekin parte hartzea. Oinarri horiekin, talde horri honako eginkizun hauek jarri zitzaizkion:

-Segurtasunarekin lotutakoak: zaintza prebentiboak egitea eremu publikoetan eta ikastetxeetan, bisitak dendetara, bilerak egitea talde eta elkarteekin, esku hartzea jokabide delituetan eta gizartearen kontrako ekintzetan, besteak beste.

-Trafiko eta bide segurtasunarekin lotutakoak: trafikoa kudeatzea eta kontrolatzea, zirkulazioa eta ibilgailuak gelditzea, antzematea alde batera utzitako ibilgailuak, laguntzea istripuetan, lege hausteen salaketak egitea, elkarlanean jardutea kanpainetan....

- Administrazio poliziarekin lotutakoak: udal ordenantzak betetzearekin zerikusia duen guztia.

-Gizarte jarduerekin lotutakoak, bitartekaritza eta informazioa: herritarrak entzutea, familien eta bizilagunen arazoak konpontzea edo beste baliabide batzuetara desbideratzea, zaintzea beharrean edo gizarte bazterketan egoteko arriskuan dauden pertsonak, liskar pribatuetan konponbidea lortzeko elkarlanean jardutea, kexa eta iradokizunen segimendua egitea...

-Bide publikoaren gabeziekin lotutakoak: aztertzea bide publikoaren edo hiri altzarien egoera, seinaleak hobetzeko txostenak egitea, argiak ondo dabiltzan begiratzea, besteak beste.

Egun, Auzo Poliziaren Taldeak esperientzia handia du eta asko hazi da: lehen, eguneko ataletan 45 agente genituen (15 agente x 3 txanda), orain, berriz, 80 agente ditugu (20 agente x 4 txanda).

Aldaketa horren helburua izan da Salburuan eta Zabalganan poliziak presentzia gehiago izatea, orain arte bi auzo horiek ezin baitziren etengabean zaindu.

Prebentzio eta Babes Taldea

Legealdiaren hasieran, herritarren segurtasun ezaren pertzepzioarekin lotutako eskaerei erantzuteko sortu zen Prebentzio eta Babes Taldea. Atal hori martxan jarri eta 2012. urtean lortutako emaitza onak ikusita, eta herritarren arazoei irtenbide hobeak emateko, eta ahal den heinean arazo horiek aurreikusteko, handitu egin da Prebentzio eta

jo policial personalizado, de relación activa con la ciudadanía, de resolución de problemas y de participación ciudadana. Sobre esa base se asignaron a este grupo una serie de funciones que podríamos resumir de la siguiente forma:

-En relación a la seguridad: vigilancias preventivas en espacios públicos y centros educativos, visitas a establecimientos, reuniones con colectivos y asociaciones, intervención en conductas delictivas y actos antisociales, etc.

-En relación a tráfico y seguridad vial: regulación y control del tráfico, circulación y estacionamientos, detección de vehículos abandonados, atención en accidentes, denuncias por infracciones, colaboración en campañas, etc.

-En relación a policía administrativa, todo lo relativo al cumplimiento de las ordenanzas municipales.

-En relación a actividades sociales, de mediación e información: la escucha a la ciudadanía y la solución o derivación a otros recursos de problemas tanto familiares como vecinales, la atención de personas en situación de necesidad o en riesgo de exclusión social, la colaboración en la resolución de conflictos privados, el seguimiento de quejas y sugerencias, etc.

-En relación a las deficiencias en la vía pública: la comprobación del estado de la vía pública y del mobiliario urbano, etc., la realización de informes acerca de la mejora de la señalización, la comprobación del alumbrado, etc.

Ahora, con amplia experiencia, el Grupo de Policía de Barrio ha incrementado de manera importante su número de agentes, ya que antes en las secciones diurnas se disponía de 45 agentes (15 agentes x 3 turnos), y ahora contamos con 80 agentes (20 agentes x 4 turnos). El objetivo de esta variación es llegar a tener más presencia en Salburua y Zabalgana, dos barrios que hasta este momento no podían cubrirse de manera continuada.

Grupo de Prevención y Apoyo

En el comienzo de la legislatura, para atender a las demandas ciudadanas relacionadas con la percepción de inseguridad, se creó el Grupo de Prevención y Apoyo. Esta unidad comenzó su andadura y, vistos los resultados conseguidos en 2012, se ha considerado su ampliación. Así, con vistas no sólo a solucionar mejor los problemas de la ciudadanía sino también a anticiparlos en la medida de lo po-

Babes Taldea: lehen 19 polizia ziren (16 agente eta 3 nagusi), eta orain 35 polizia dira (30 agente eta 5 nagusi).
Polizia horien laneko ordutegia ere handitu egin da; izan ere, lehen arratsaldez eta gauez lan egiten zuten, eta orain goizetan ere jarduten dute. Helburua da talde horrek egun osoan zehar presentzia handiagoa izatea kaleetan hiriko leku liskartsuetan prebentzio-lanak egiteko, eta ez bakarrik une berezietan esku hartzeko.

Gainera, orain talde horren ordutegia bat datorrenez gainontzeko atalekoekin, denen arteko elkarlana eta harremana errazten da.

Eskola Inguruko Taldea

Gazteenek drogekin duten harremana kezka larria da Udalarentzat, eta horrek ekarri du Eskola Inguruko Taldea sortzea. Taldea osatzen dute Auzo Polizia eta Berehalako Ekintzako Polizia taldeetatik ateratako agenteek. Duela gutxi arte lagun bakar batek osatzen zuen taldea, baina egun beste 16 poliziak harekin batera egiten dute lan, eta horri esker, ikastetxe gehiago kontrola daitezke. Gainera, lehen polizia bakar hark lanaldi zatitua zuen; orain, berriz, taldeak goizeko 6:00etatik gaueko 22:00etara egiten du lan.

Horrela, poliziak gazteak ikastetxeetan sartu aurretik iristen dira, edo eskola ordutegitik kanpo elkartzen diren lekuetara joaten dira zuzenak ez diren jarduerak kontrolatzeko, adibidez, botellatzarra eta bandalismoa, borrokak, droga edo alkohol kontsumoa. Bestela esanda, ikastetxeetako atsedenaldi ordutegia kontrolatzetik eskola egun osoan kontrolatzera pasa gara. Horrela, gainera, Udaltzaingoa ikastetxeentzat erreferente bihurtzen da, eta ikastetxeekin batera lan egin dezake eskola bakoitzarentzako segurtasun plan propioak diseinatzen eta ezartzen.

Hiriaren banaketa

Ildo berean, polizia hurbilagoa eta eraginkorragoa izateko, 5 eremu izatetik 7 izatera pasa gara, eta lortu dugu neurriak egokiago ezartzea eremu bakoitzean. Hala, patruilek presentzia handiagoa izango dute, batez ere Zabalgana eta Salburua zonalde handietan (txanda bakoitzean 5 patruila izatetik 7 izatera pasa gara, hau da, eremu bakoitzean patruila bana). Dokumentu honek erantsita dauzka banaketa berri hori islatzen duten mapak.

sible, se ha incrementado el número de efectivos asignados al Grupo de Prevención y Apoyo (GPA), que pasa de 19 policías (16 agentes y 3 mandos) a 35 policías (30 agentes y 5 mandos).

Este incremento va acompañado de otro paralelo en el horario laboral de estos policías, ya que antes trabajaban por la tarde y por la noche, y ahora abarca también el turno de mañana. El objetivo es conseguir una mayor presencia de este grupo durante todo el día, para que puedan acometer tareas preventivas en zonas inseguras de la ciudad, y no meramente de intervención especial. Además, al coincidir el horario con el del resto de secciones, se permite la interrelación y el trabajo conjunto de todos ellos.

Grupo de Intervención Periescolar

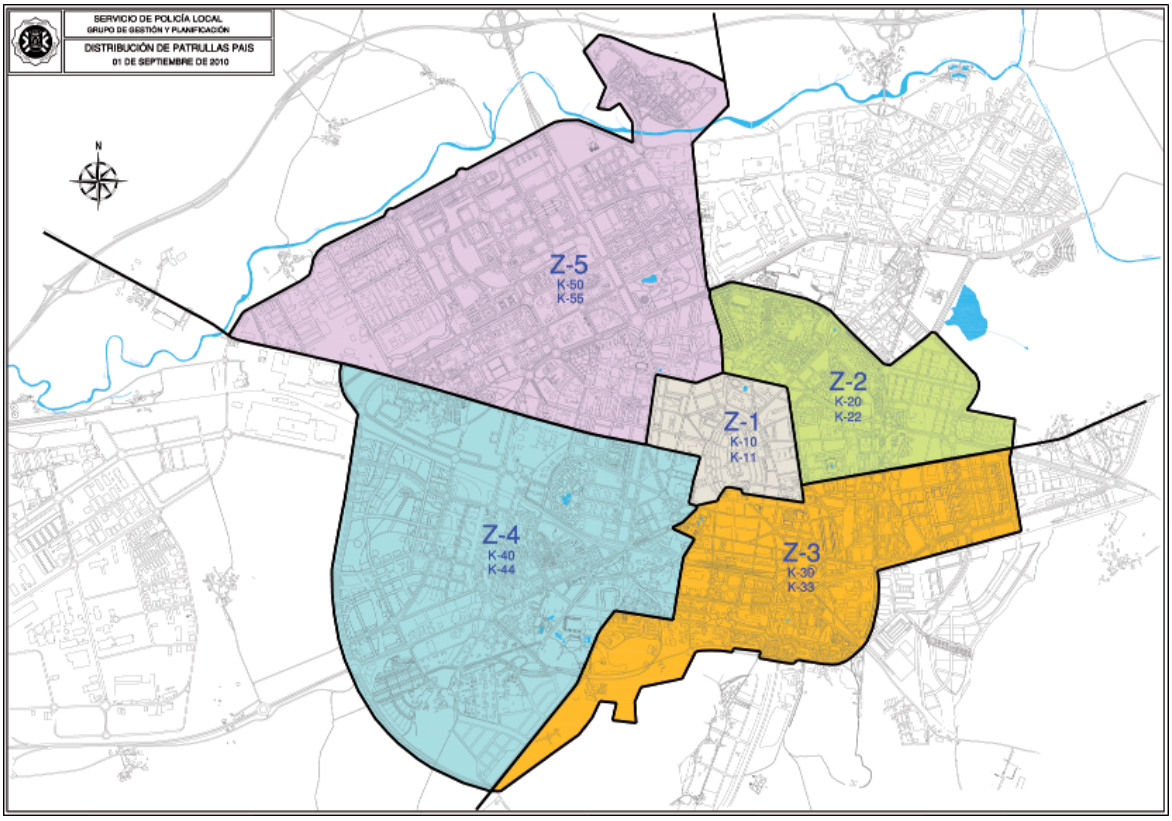
La preocupación del Ayuntamiento por la problemática de las drogas en relación con la población más joven ha hecho que se conformase un Grupo de Intervención Periescolar, integrado por policías de las unidades de Policía de Barrio y P.A.I.
Este grupo anteriormente estaba formado por una única persona pero ahora le acompañan otros 16 policías, lo que permite acceder a un mayor número de colegios controlados. Además, el único policía trabajaba en horario partido, mientras que ahora el Grupo abarca una franja horaria que va desde las 6:00 horas hasta las 22:00 horas, lo que hace que se pueda llegar a los momentos anteriores a las entradas a los colegios o a zonas de reunión de jóvenes fuera del horario escolar, controlar actividades como el botellón y el gamberrismo, las peleas, el consumo de sustancias y alcohol. Es decir, se ha pasado de controlar el horario de recreo a controlar toda la jornada escolar. También así Policía Local se convierte en un referente para los centros educativos, ya que puede participar con ellos en la confección y aplicación de planes de seguridad específicos para cada colegio.

Zonificación de la ciudad

En la misma línea de querer hacerse próxima a toda la ciudad y crecer en eficacia, se ha pasado de 5 a 7 zonas en la ciudad, para un mejor “dimensionamiento” de la misma. Así se logra que haya una mayor presencia de patrullas, especialmente en las dos grandes zonas de Zabalgana y Salburua (de 5 a 7 patrullas en cada turno, una por zona). Se adjuntan mapas que reflejan gráficamente esta nueva distribución.

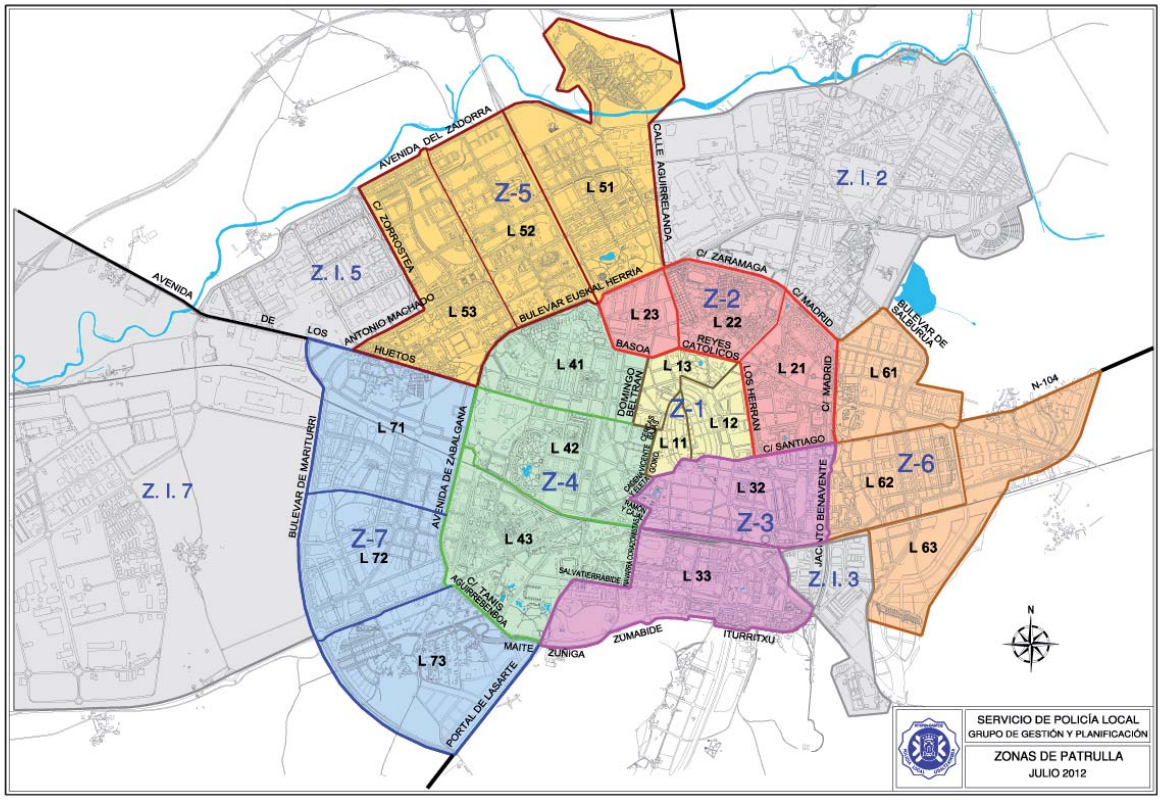
2010ko Banaketa

Zonificación 2010



2012ko Banaketa

Zonificación 2012



Udaltzaingo Zerbitzua, herritarrei begira

Nahiz eta neurri handi batean Gasteizko Udaltzaingoaren jarduera txukuna izan —oso egokia, arlo garrantzitsu batzuetan—, egia da noizean behin kexak jasotzen ditugula, batez ere tratuarekin edo komunikatzeko estiloarekin zerikusia dutenak. Kexa gehienek zera diote: erlazionatzeko modua urruna dela, harroa, agintzailea, ezatsegina edo oldarkorra, batere arrazoirik gabe.

Jarrera horien zergatiak —inoiz ez justifikazioak— bilatzen hasten bagara, agian jarrera desegoki hori aurreko polizia ereduarekin lotuta egon daiteke. Beste zergati batzuk izan daitezke polizien heziketan gabeziaren bat egotea, herritarrekiko harremanekin zerikusia duena, hain zuzen ere; edo herriari zerbitzua emateko kulturarik eza. Horretaz gain, hautaketa prozesuetan hutsuneak izan dira eta horiek ere izan daitezke arazoaren iturburuak. Atal honetan aztertuko ditugu Udaltzaingo Zerbitzuak bi arlo horietan —prestakuntzan eta hautatze prozesuetan— ezartzen ari den edo ezarriko dituen hobekuntzak, eta baita ezartzen ari diren beste lan ildo batzuk ere.

Prestakuntza

Herritarren parte hartzeko prozesuaren emaitzarekin bat eginez, ikusi dugu Zerbitzuak dituen arazoen iturburu bat prestakuntza dela. Bada, arlo horri dagokionez, aldaketa batzuk egiteko asmoa dugu.

Hemendik gutxira, eta gai horren garrantzia ikusita, udaltzain bat —agentea edo agente lehena— aukeratuko da bakarrik prestakuntza arloan lan egiteko: beste polizien heziketa zentroak bisitatuko ditu, Arkautiko Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiarekin harremanetan etengabe egongo da, aztertuko ditu langileen prestakuntza gabeziak eta agenteen berariazko beharrak, prestakuntza plana diseinatuko du, eta horren segimendua eta ebaluazioa egingo ditu.

Esan bezala, Zerbitzuko langile horrek prestakuntza plana diseinatuko du. Bertan, ez ditu bazter utziko polizia teknika eta jardunbidearekin loturiko edukiak; izan ere, bai herritarrek eta bai Udalak nahi dute Udaltzaingoa kalitatezkoa izatea eta kalitatea handitzea, segurtasun arazoei aurre egiteko

El Servicio de Policía Local, de cara a la ciudadanía

La actuación de la Policía Local de Vitoria-Gasteiz podría calificarse de correcta en un porcentaje importante —muy correcta en algunos ámbitos destacados—, aunque en ocasiones se reciben quejas de la ciudadanía relativas principalmente al trato o al estilo de comunicación para con ella. La mayor parte de estas protestas hacen referencia al modo de relacionarse distante, arrogante, prepotente, desagradable o incluso agresivo, sin causa aparente que lo justifique.

Entre las causas que podrían explicar —nunca justificar— esta inadecuada actuación, alguna podría provenir de un modelo policial anterior al que ahora se pretende. Otras causas podrían ser cierto déficit formativo acerca del rol policial en su relación con la ciudadanía, o la ausencia de una cultura de servicio a la ciudad. Además, podríamos achacar este problema a las insuficiencias de las que en ocasiones ha adolecido el proceso selectivo. En este apartado analizaremos las mejoras que el Servicio de Policía Local está implantando o implantará en breve en estos dos aspectos, formación y selección, además de otras líneas de actuación que se están implementando.

Formación

De acuerdo con el resultado del proceso de participación ciudadana, una de las raíces de los problemas en el Servicio es la formación. En relación a este ámbito, pretendemos realizar una serie de cambios.

De forma inminente, dada la importancia de esta cuestión, se designará un/a policía, agente o agente primero, que se ocupará exclusivamente de todo lo relativo a formación: visitará centros formativos de otros cuerpos policiales, mantendrá un contacto permanente con la Academia de Policía y Emergencias de Arkaute, analizará las carencias formativas de la plantilla en general y de los y las policías en particular, diseñará un plan de formación, y realizará su seguimiento y evaluación.

Este miembro del Servicio elaborará un plan de formación. En él nunca se descuidarán los contenidos de operativa y técnica policial porque todos, ciudadanía y Ayuntamiento, queremos que la Policía siga teniendo y mejore en calidad, esté preparada para

eta erantzun egokiak emateko. Era berean, eduki horiek gizarte eta komunikazio trebetasunekin zerikusia duten beste batzuekin orekatuko ditugu, eta horrenbestez, alderdi batzuk azpimarratuko ditugu: liskarrak ebaztea, neutraltasuna, kultura ezberdintasunak eta talde lana, besteak beste.

Aipatu dugun plana dokumentu batean islatuko da, eta horrek ahalbidetuko du segimendua eta ebaluazioa egitea; horretaz gain, langile guztien esku jarriko da. Gainera, Udaltzaingoak dokumentu hori erabil dezake eskatzeko Arkautiko Akademiari bere prestakuntza gure errealitatera egokitzeko, hots, kontuan edukitzeko honako hau udal polizia dela, eta guk izatea nahi dugun ezaugarriak izan behar dituela.

Prestakuntza planak barne izango du, nahitaez, promozio berriak Zerbitzuan hartzeko programa bat, haiek zerbitzuan sartzerakoan udal egitura, sailaren antolaketa eta oinarrizko udal araudia ezagut dezaten.

Plan berri hori, gainera, bateragarri egin nahi dugu barne prestakuntzarekin; hori dela eta, gai batzuetan bereziki adituak diren etxeko profesionalek emango dute prestakuntza. Profesional horiek Arkautiko heziketan parte hartzeko aukera izango dute, Akademia beti elkarlanaren alde egon baita. Hori argi geratu da duela gutxi izan diren ikastaro batzuetan: tiro ikastaroak, trafiko eta atestatuak, polizia fitxei, eta bide seinaleei buruzko ikastaroak...

Ildo berean, jarduera eta esku hartzeen ebaluazioa eta segimendua berreskuratu eta sustatuko ditugu, bide egokia baita polizia praktika onak/txarrak helarazteko.

Aipatutako prestakuntza sistemari esker, polizia aditu eta trebatuagoa izango dugu, eta, gure ustez, baita motibatuagoa ere.

Hautatze prozesuak

Prestakuntzaren arloari oso lotua dago langileen hautatze sistema, hau da, Zerbitzuan sartzerakoan, eta batez ere, barne sustapenetan eta lanpostu esleipenetan; izan ere, horietan sortzen dira arazo larrienak.
Saileko zuzendaria dagoeneko hasia dago sindikatuetako ordezkariekin lanean, berraztertzeko

hacer frente a los problemas de seguridad y dé una respuesta adecuada. Estos contenidos se equilibrarán con otros relativos a habilidades sociales y de comunicación, en los que incidiremos en aspectos como la resolución de conflictos, la neutralidad, la diferencia cultural y el trabajo en equipo.

El plan que mencionamos se traducirá en un documento —lo que permitirá su evaluación y seguimiento—, se pondrá a disposición de toda la plantilla y será también la herramienta con la que el Servicio contará para solicitar de la Academia de Policía la adecuación de la formación a la realidad de lo que es, no sólo un servicio de policía municipal, sino además un servicio policial con las características que pretendemos que tenga.

El plan de formación incluirá un programa de acogida a las nuevas incorporaciones de forma que tengan conocimiento de la estructura, de la organización del departamento y del ordenamiento básico municipal.

Se garantiza también la compatibilidad del nuevo plan con la formación interna propia, que se impartirá por profesionales de la casa, especialmente preparados en determinadas materias. Estos mismos profesionales pueden tener espacio también en la formación impartida en Arkaute, que siempre ha acogido favorablemente esta colaboración.

Así se ha visto en recientes experiencias como los cursos de tiro, tráfico y atestados, fichas policiales o señalética. En paralelo se recuperará y fomentará también el seguimiento y evaluación de actuaciones e intervenciones, como forma de transmisión de buenas/malas prácticas policiales.

El sistema formativo indicado redundará en una Policía más preparada y cualificada y entendemos que también más motivada.

Selección

Unido al ámbito formativo está el relativo a los sistemas de selección de personal, en el acceso al Servicio, pero sobre todo en los procedimientos de promoción interna y adjudicación de destinos, que es donde se plantean los mayores problemas.
La Dirección del Departamento se ha puesto ya a

lanpostuak esleitzeko indarrean den prozedura eta berri bat egiteko edo beste bide batzuk arakatzeko. Azterketa horren emaitzek adieraziko dituzte barne hautaketetarako lerro nagusiak eta, bide batez, lagungarria izango da polizia bakoitza lanpostura egokitzeko.

Era berean, Funtzio Publikoaren Sailean mahaigaineratuko dugu hizkuntzen gaia, elkarrekin aztertzeko langileek zenbateraino dakizkiten bai euskara, bai beste hizkuntza batzuk.

Irudi korporatiboa hobetzea

Gobernu talde honek lortu nahi duen polizia eredua da malgua, prebentzioan diharduena eta bakegilea. Egungo gobernua herritarrek nahi dutenarekin bat dator eta badaki udal funtzionarioak nola hurbildu behar diren herritarrei; horregatik, hori aldatzeko, hainbat ildotan lanean dabil.

Horietako bat orain dela gutxi argitaratu den irudi korporatiboari buruzko agindua da; lehendabiziko zatia janzkeraz eta jarreraz dihardu, eta horren bitartez Zerbitzuaren irudia landu nahi da, ahal den heinean, gizalege arauetara hobeto egokitzeko, eta herritarrekin malgutasun eta hurbiltasun handiagoa lortzeko. Beste arau batzuk ere sortuko dira ildo berean.

Informazio eta komunikazio kanalak

Herritarren parte hartzeko prozesuan ikusi ahal izan dugu zein garrantzitsua den herritarrek Zerbitzu hau sakonago ezagutzea: funtsezkoa da, Udaltzaingoa hiriaren zati sentitzea, eta baita hiriak Udaltzaingoa bere sentitzea ere.

Hala, komunikatu nahi dugu zer egiten duen Udaltzaingoak, zeintzuk diren bere betebeharrak, hirira datozenekin harremanetan jartzeko zein prozedura dituen, edo bikaintasuneko definizioa, besteak beste. Horretarako, udal prentsa bulegoa gehiagotan erabiliko dugu polizien eginkizunak, zereginak eta arrakastak gehiago eta hobeto ezagutarazteko. Era berean, gizarte sareen eta webgunearen erabilera indartuko dugu, Zerbitzuari egokia iruditzen zaion informazioaz gain, herritarrentzat erabilgarri izan daitezkeen prozeduren berri emateko.

trabajar con la representación sindical para revisar el vigente procedimiento de adjudicación de destinos y elaborar uno nuevo o explorar otras vías. El resultado marcará las líneas de la selección interna y la manera de lograr la adecuación al puesto de cada policía.

Igualmente se trasladará al Departamento de Función Pública la cuestión idiomática, para analizar conjuntamente la situación de conocimiento de euskera y otros idiomas por parte de la plantilla.

Mejora de la imagen corporativa

El modelo policial que este equipo de gobierno pretende es flexible, preventivo y conciliador. El gobierno actual es sensible a esta querencia de la ciudadanía y al modo en que los funcionarios municipales deben acercarse a la población, por lo que está trabajando en varias direcciones para cambiarlo. Una de ellas consiste en la publicación reciente de una instrucción sobre imagen corporativa, que en una primera entrega abarca la parte relativa a uniformidad y comportamiento, mediante la cual se pretende trabajar la imagen del Servicio, mejorando lo que suponga adaptarse a los estándares cívicos, ganando en cercanía a la ciudadanía y flexibilidad para con ésta. Seguirán otras normas en el mismo sentido.

Canales de información y comunicación

Del proceso de participación ciudadana se ha desprendido también la importancia de que la ciudadanía conozca con más profundidad el Servicio de Policía Local. Es vital no sólo que la Policía se sienta parte de esta ciudad, sino que también la ciudad sienta a la Policía como suya.

Así, pretendemos comunicar qué hace Policía Local, cuáles son sus funciones, los procedimientos cuando interactúa con los que pisan la ciudad o su definición de excelencia. Para esto se va a potenciar la utilización del servicio de prensa municipal, para dar a conocer más y mejor las funciones, labores y logros policiales. Igualmente se afinará el uso de las redes sociales y de la web, para difundir, además de la información que el Servicio considere pertinente en cada momento, procedimientos de actuación que puedan resultar útiles a la ciudadanía.

Gogobetetze inkestak

Neurri berean, funtsezkoa da Udaltzaingo Zerbitzuak gasteiztarren eskaerak ezagutzea. Horregatik, Saileko zuzendaritzaren asmoa da gogobetetze inkestak berreskuratzea herritarren kezka eta arazoen berri izateko, eta gutxienez bi urtetik behin egitea. Horrela, herritarrak inplikatu ahalko dira eta poliziaren lana aztertzeko eta ebaluatzeko aukera izango dute.

Urteko memoria

Zerbitzuak urtero argitaratzen duen memoria ere berraztertu egingo dugu. Gure helburua beti izan da dokumentu luzeegia ez egitea, ulergarriagoa izan dadin, baina, dena den, badago zer hobetu. Hartara, hobekuntza garrantzitsua izango da dokumentua gogobetetze inkesten emaitzekin lotzea. Modu horretara erantzuna eman nahi diegu herritarren zilegizko nahiei, hobeto esanda, poliziak egiten dituen lanen gainean aldizka informazioa jasotzea.

Gertakarien mapa

Gaur egun, informazioa lortzea behar-beharrezkoa da, bereziki polizia arloan; izan ere, zenbat eta zehatzagoa eta landuagoa izan informazioa eta eguneko jardunean lortzen diren datuak zenbat eta gehiago edo hobeto gurutzatu —bai barne lanean, bai beste erakundeekin egiten den elkarlanean—, gero eta hobeto ase daitezke herritarren beharrak. Horrek guztiak ahalbideratzen du baliabideak hobeto antolatzea, aukera gehiago izatea, aurreikusteko gaitasun handiagoa eta malgutasun handiagoa izatea, eta azken finean, erantzun azkarragoa eta hobea ematea.

Esanak esan, Udaltzaingo Zerbitzua aspalditik ari da gertakarien mapa egiten, trafiko eta bide segurtasunarekin lotutakoa. Baina, oraindik orain ikusita datuak hobeto aztertzeko eguneroko jardunbideak zehaztapen eta lanketa sakonagoa behar duela, aztertzen ari gara ea aukera hori beste delituetara zabal daitekeen, egun dauzkagun edo etorkizunean izango ditugun informatika programen arabera, jakina.

Harremanak elkarte eta gizarteko taldeekin

Jakitun gara gure zerbitzuak hazi behar duela elkar ezagutzen, hurbilago egoten eta malguago iza-

Encuestas de satisfacción

Es igualmente vital que el Servicio de Policía Local conozca las demandas de los vitorianos y vitorianas. De ahí que sea intención de la Dirección del Departamento recuperar las encuestas de satisfacción, para tomar el pulso a las inquietudes y problemas de la ciudadanía, y realizarlas, como mínimo, cada dos años. Ésta será también la vía para implicar a la ciudadanía en el seguimiento y evaluación de la labor policial.

Memoria

Reconsideraremos también la memoria que cada año publica el Servicio. Nuestro objetivo siempre ha sido hacer un documento que no sea excesivamente prolijo, para hacerlo más accesible, pero admite mejoras. Una de ellas, importante, consistirá en vincular el documento con el resultado de las encuestas de satisfacción. De este modo pretendemos dar respuesta a la legítima pretensión ciudadana de recibir informes periódicos acerca de la labor policial.

Mapa incidental

La necesidad de extraer información hoy en día es imperiosa, y en el campo policial en particular, cuanto más concreta y elaborada es esa información, cuanto más y mejor se crucen los datos que se obtienen en el día a día internamente y en la colaboración con otras instituciones, mejor se puede responder a las necesidades ciudadanas, porque ello permite una mejor asignación de recursos, un mayor margen de maniobra, una mayor capacidad de anticipación, una mayor flexibilidad, y en definitiva, una respuesta más inmediata y mejor.

Dicho esto, el mapa incidental es algo que el Servicio de Policía Local viene confeccionando en relación con los delitos de tráfico y seguridad vial. Pero de un tiempo a esta parte, y visto que la operativa diaria requiere una mayor concreción y elaboración para un mejor análisis de los datos, se está estudiando la posibilidad de extenderlo a otros delitos, si bien es una cuestión que depende en gran medida de los programas informáticos de que disponemos o de los que podamos disponer en un futuro.

Interrelación con asociaciones y colectivos sociales

Somos conscientes de la necesidad de crecer en

ten. Beraz, alderdi hori hobetzen hasteko zehaztu eta jakinarazi beharko dugu nortzuk izango diren Zerbitzuak ipiniko dituen solaskideak harremanetan jartzeko elkarte, kolektibo eta komunikazio nodoekin.

Gainera, azpimarratuko dugu poliziak auzoetan era informalean egoteko beharra, eta sistematizatuko dugu era formalean egotea aipatutako erakunde horiekin izango ditugun bileren bidez.

Horretarako, Auzo Poliziaren Taldea hazi egin da, eta 45 polizia izatetik 80 polizia izatera heldu da. Horretaz gain, dokumentu honen hasieran esan bezala, hiriaren banaketari bi eremu berri gehitu dizkiogu eta handitu egin ditugu Prebentzio eta Babes Taldea, Eskola Inguruko Taldea eta Ingurumen Taldea. Prebentzio eta Babes Taldearen kasuan, lan ordutegia ere handitu da. Lehentasuna da herritarrekin loturak estutzea, eta hori lortzeko beharrezkoa da egungo testuinguruan beharrezkoak diren baliabide guztiak jartzea, hurbiltasunetik aritzeko eta gasteiztarren arazoei irtenbideak emateko.

Diziplinarteko lan mahaiak

Udalari funtsezkoa iruditzen zaio herritarrak parte hartzeko prozesuetan barne hartzea. Zentzu horretan, diziplinarteko lan mahaiak egiten dira eta normaltasunez egiten dute lan. Une honetan, adibidez, bizikleten zirkulazioari buruzko ordenantza proiektua lantzen ari dira, eta eztabaidetan parte hartu nahi duten herritar guztiek, —norbanakoek eta taldeek—, eta eragiten dieten udal sailek, aisa egin dezakete.

Herritarrak heztea

Zerbitzu honek beti zaindu du ondo kanpora begira ematen duen prestakuntza, herritarrei oro har, eta batez ere talde zehatz batzuei ematen diena: etorkinei, adinekoei, genero indarkeriaren biktimei, ezgaituei, eta abar. Prestakuntza emateko izateaz gain, informazioa emateko kanala ere izan ohi da. Zerbitzu horiek eskatutakoan bakarrik ematen dira, eta “Hiri hezitzailea” udal dokumentuaren bitartez eskaintzen dira. Herritar guztiek dute bertan parte hartzeko aukera.

Prestakuntza hobetzeko xehetasun batzuk findu beharko ditugu, esate baterako, nahiz eta laguntza materiala egokia izan, batzuetan ez da hartzailea-

conocimiento mutuo, proximidad y flexibilidad, por lo que la mejora en este campo comenzará por definir y comunicar a las asociaciones, colectivos y nodos diversos de comunicación con la ciudadanía quiénes son los interlocutores en el Servicio.

Además se insistirá en la presencia informal de los policías en barrios y se sistematizará la presencia formal mediante reuniones con los entes mencionados.

Para todo ello, se ha pasado a destinar de 45 a 80 policías en el Grupo de Policía de Barrio; tal y como hemos señalado al comienzo de este documento se han añadido dos zonas a la distribución de la ciudad, se ha ampliado el Grupo de Prevención y Apoyo y se ha incrementado su franja horaria; se ha ampliado el Grupo de Intervención Periescolar y el Grupo de Medio Ambiente. La prioridad es poner todos los medios posibles en la actual coyuntura para estrechar lazos con la ciudadanía, para actuar desde la cercanía y para intentar solucionar sus problemas.

Mesas de trabajo interdisciplinar

El Ayuntamiento considera fundamental incluir a la ciudadanía en procesos participativos. En ese sentido las mesas de trabajo interdisciplinar son una realidad que funciona con normalidad. En este momento, por ejemplo, se está trabajando en el proyecto de ordenanza municipal sobre circulación de bicicletas, y se está dando cabida en el mismo a todo aquel miembro de la ciudadanía, individual o colectivo, que quiera tomar parte en su debate, además de a los departamentos municipales afectados.

Formación a la ciudadanía

Este Servicio siempre ha cuidado mucho la actividad formativa externa, que se imparte a la ciudadanía, en concreto a sectores como inmigrantes, personas mayores, víctimas de la violencia de género o personas discapacitadas, como canal no meramente de formación sino también de información. Son servicios que se prestan a demanda y que se ofertan en el documento municipal “Ciudad educadora” como posibilidad abierta a toda la ciudad.

La mejora en este caso vendrá dada por el hecho de afinar algunos detalles, por ejemplo, si bien el material de apoyo en esta formación se considera

ren ezaugarrietara behar bezala egokitzen. Horixe da hain zuzen adinekoekin gertatzen zaiguna: baliteke beraientzat aurrerapen teknologikoak arrotz izatea. Beraiengan pentsatuz, dokumentu argi eta erraz bat egin dugu, eta bertan bildu ditugu honako alderdi hauekin lotutako segurtasun aholkuak: trafikoa, lapurretak, indarrez tiraka egindako lapurretak, iruzurrak... Dokumentu hori nahi duten pertsonen eskura utziko dugu herritarrei laguntzeko bulego guztietan, eta banatuko dugu haiei zuzendutako heziketa ekintzetan.

Salaketak online

Zerbitzu publikoek ezin dute saihestu aurrerapen teknologikoaren eragina, batez ere herritarrei eskaintzen zaizkien zerbitzuen kalitatea hobetzen bada. Eta are gehiago polizia zerbitzu batean, gehienetan egoera delikatuan edo larrian dauden pertsonekin lan egiten baita. Hortaz, prozedurak bideratzerakoan edozein sinplifikazio edo hobekuntza egitea, betebehar bihurtzen da.

Zentzuzkoa den bezala, eta garai eta dauzkagun baliabideak kontuan izanik, baiezkoa eman diogu salaketak online jartzeari buruzko eskaerari, eta dagoeneko martxan dabil nahiko era normalean. Horri esker, Salaketa Taldeko agenteak libre daude beste eginkizun batzuetan jarduteko. Gainera, sistema horrek ahalbideratzen du salaketak egitea Polizia Etxera etortzeko beharrik gabe.

Kexak, eskerrak eta eskaerak

Era berean, garrantzi handikoa iruditzen zaigu Udaltzaingo Zerbitzuarekin harremanetan jartzen diren herritarrei erantzutea, bereziki kexa, esker edo eskaera moduan ekarpenen bat egiten dutenean. Kexak eta eskerrak heltzen zaizkigunerako prozedura oso finkatua dugu, baina ez dugu parekorik eskaerentzat; horregatik, kexak eta eskerrak kudeatzeko dugun prozedura erabiliko dugu eskaeretarako ere.

Koordinazioa eta lankidetza

Orain arte aipatutako eginkizun guztietan, funtsezkoa izango da Udaltzaingo Zerbitzuak, eta are gehiago Herritarren Segurtasunaren Sailak, beste sail eta poliziekin duen harremana. Horrek haritik, beste sail, erakunde eta poliziekin dugun lankidetza erraza da oso. Hona hemen duela gutxi

adecuado, también lo es que en ocasiones no se ajusta perfectamente al perfil del destinatario. Es el caso de las personas mayores, que tal vez no están tan familiarizados con los avances tecnológicos. En atención a ellos, se ha confeccionado un documento sencillo y claro, con consejos de seguridad en relación a tráfico, atracos, tirones, timos, etc. Este documento se dejará a disposición de todas las personas interesadas en los puntos de atención a la ciudadanía y se repartirá en las formaciones que vayan dirigidas a ellas.

Denuncias on-line

El avance tecnológico es una realidad de la que ningún servicio público puede sustraerse, sobre todo si con ello la ciudadanía gana en la calidad de los servicios que se le prestan. Tanto más en un servicio policial, que la mayor parte de las veces trata con personas en situaciones delicadas o problemáticas. Cualquier simplificación o mejora en la tramitación de los procedimientos es prácticamente una obligación.

De ahí que una petición a la que se ha atendido, por lógica y adecuada a los tiempos y disponibilidades que tenemos es la relativa a las denuncias on-line, que ya funcionan con relativa normalidad. Así se han podido liberar agentes del Grupo de Denuncias para dedicarlos a otras tareas. Consideramos que este sistema posibilita suficientemente la realización de las denuncias sin tener que acercarse las personas interesadas a las dependencias policiales.

Quejas, reconocimientos, peticiones

Consideramos fundamental la devolución de una respuesta a aquellos miembros de la ciudadanía que interactúen con el Servicio de Policía Local, concretamente cuando realicen una aportación en forma de queja, reconocimiento o petición. Si bien existe un procedimiento consolidado para las quejas y reconocimientos, no lo hay para las peticiones o demandas, por lo que se ampliará el procedimiento relativo a ambas.

Coordinación y colaboración

En todas las tareas que venimos mencionando, será un apoyo importante la relación del Servicio de Policía Local y del Departamento de Seguridad Ciudadana en que se integra con otros departamentos y cuerpos policiales. De hecho, la colaboración

izandako adibidea: 2013ko otsailaren 21ean, “Jóvenes en la encrucijada de la desventaja” sailarteko lana aurkeztu zen, eta lan horretan parte hartu zuen Herritarrentzako Zerbitzuen Sailak, Ingurugiro eta Espazio Publikoaren Sailak, Gizarte Gaien Sailak, Herritarren Segurtasunaren Sailak eta Kultur Plangintzaren eta Jaien Zerbitzuak. Lankidetza horrek kalitate askoz handiagoa izango du erabat prest daudenean horretarako propio egiten ari diren informatika sistemak.

Beste poliziekin dugun harremana ere ona dela esan daiteke. Ertzaintzarekin hiru hiletik behin biltzen gara eta, nahiz eta jakin beti dagoela zer hobetu, egina daukagu zereginen banaketa eta koordinazioa aisa dabil. Gainera, ezin esan gabe utzi estatuko beste udaltzain zerbitzuekin ditugun harremanak; haiekin interes komuneko proiektuetan egiten dugu lan, adibidez, “Proyecto Capitales” izenekoan. Proiektu hori Iruñako Udaltzaingoak koordinatzen du eta leku askotako udaltzaingo zerbitzuek parte hartzen dute (Zaragoza, Logroño, Bilbo, Donostia, Burgos, Santander, eta abar).

Proiektuaren xedea da, alde batetik, denon artean hizkuntza komun bat aurkitzea, konparaketak eta datuen azterketa egiteko, eta beste aldetik, kontzeptu bakoitzari denok esanahi bera ematea.

Horretaz aparte, gure Zerbitzua Udaltzaingoak Koordinatzeko Zuzendaritzaren barnean dago eta bertan gogotik parte hartzen du, jarduteko irizpide eta esku hartzeko prozedura komunen bila.

con otros departamentos, instituciones y cuerpos policiales es fluida. Como ejemplo reciente, el 21 de febrero de 2013 se ha presentado el trabajo interdepartamental “Jóvenes en la encrucijada de la desventaja” en el que participaron los departamentos de Servicios a la Ciudadanía y Deportes, Medio Ambiente y Espacio Público, Asuntos Sociales y de las Personas Mayores y Empleo, y Seguridad Ciudadana. Esta coordinación ganará mucho en calidad cuando se perfeccionen los sistemas informáticos que se están preparando para ello.

En cuanto a la relación con otros cuerpos policiales, cabe decir que son satisfactorias. Las reuniones de coordinación con Ertzaintza tienen lugar cada tres meses y, si bien siempre se puede mejorar, podemos afirmar que la distribución de funciones con ellos existe y que la coordinación funciona. Por otro lado, no hay que olvidar las relaciones existentes con otros servicios de policía local del Estado, con los que se participa en proyectos de interés común, como por ejemplo, el “Proyecto Capitales”. Coordinado por la Policía Local de Pamplona y en colaboración con varios servicios de policía municipal (Zaragoza, Logroño, Bilbao, San Sebastián, Burgos y Santander, entre otros), este proyecto pretende encontrar un lenguaje común que permita la comparación y el análisis de datos y dar el mismo contenido al mismo concepto. Y todo lo dicho, con independencia de la integración de este Servicio nuestro en la Dirección de Coordinación de Policías Locales del País Vasco, en la que participa activamente, en la búsqueda de criterios de actuación y procesos de intervención comunes.

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Udaltzaingoa Zerbitzua, barrura begira

Herritarren parte hartzeko prozesuak zerbitzuko poliziengan izan duen eragina ikusita, eta batez ere prozesu horretatik datorren polizia eredua kontuan hartuta, Udalak udaltzainekin egiten duen apustua honetan datza: beharra duten alderdietan sostengua eskaintzea, lortutako arrakastak saritzea, hobeto prestatzea eta informatzea, eta azken finean, zaintzea, Udalaren eta hiriaren zati direlako.

Zentzu horretan, antolaketa, prestakuntza eta hautatze prozesuen alderdiak alde batera utzita, —horietaz dagoeneko hitz egin dugulako—, beste ildo batzuk jorratuko ditugu:

Barruko informazio eta komunikazio kanalak

Duela gutxi arte, Udaltzaingoaren barruan informatzeko eta komunikatzeko indarrean zeuden sistemak iragarki taula eta zerrenda irakurketa ziren. Egun, ordea, poliziak informazioa lortzeko sistema gehiago ditu eta kalitate hobea dute. Hartara, orain edozein poliziak jaso dezake informazioa edo berri juridikoak posta elektronikoaren bitartez, betiere bere helbidea asmo horrekin eman badu.

Gainera, orain dela gutxi barne blog bat sortu dugu, aipatutako gaiak plazaratzeko. Era berean, laster jarriko dugu martxan Zerbitzuko webgunea ere. Azkenik, gizarte sareei dagokienez, egun Twitter informazio kanal moduan erabiltzen da, eta aurreikusten da Facebook ere erabiltzen hastea xede horrekin.

Zerrenda irakurketa

Barne informazio eta komunikazio kanalen artean, aipatu dugu jada zerrenda irakurketa. Prozedura hori ere laster aldatu egingo dugu. Horretarako, aztertuko ditugu barne araudi guztia eta benetako "zerrenda irakurketa" batzuk, horretaz gain, langileei iritzia eskatuko diegu. Horren guztiaren emaitza izango da proposamen bateratu, findu eta hobetua, txanda guztientzako irizpide zehatzak eta derrigorrezko edukiak izango dituena egitea. Adibide bat izan daiteke aurreko txandan gertatutakoaren berri

El Servicio de Policía Local, de puertas adentro

En cuanto al impacto del proceso participativo dentro de la plantilla policial y sobre todo del nuevo modelo que del mismo se deriva, hay que decir que la apuesta del equipo de gobierno pasa también por brindar apoyo en aquellos aspectos en que más lo necesita, por recompensar sus logros, por formar e informarle mejor y, en definitiva, por cuidar de la plantilla policial como parte del Ayuntamiento y de la ciudad.

En ese sentido, más allá de los aspectos organizativos, formativos y selectivos de los que ya hemos hablado, abordamos varias líneas de actuación.

Canales de información y comunicación interna

Hasta ahora los sistemas en vigor para informar y comunicar internamente diversos asuntos eran el tablón de anuncios y el pase de lista. Sin embargo, en la actualidad los sistemas por los que un/a policía puede acceder a la información se han visto sensiblemente incrementados en número y calidad. Así, en estos momentos, cualquier policía recibe las novedades informativas, normativas, etc., vía correo electrónico, siempre y cuando haya querido ceder su dirección para estos fines. Además, recientemente se ha creado un blog interno donde también se publican las noticias sobre los temas mencionados. Asimismo, en un futuro próximo está previsto poner en funcionamiento la página web del Servicio. Igualmente, las redes sociales son cauces utilizados (twitter) o que se utilizarán (facebook), con los mismos fines.

Pases de lista

Como parte específica de los canales de información y comunicación interna, hemos hablado de los pases de lista. Este procedimiento será reformado en fechas inminentes. Para ello se analizará toda la normativa interna al respecto, se evaluarán algunos pases de lista reales y se recabará la opinión de la plantilla. El resultado será una propuesta unificada, depurada y mejorada, con criterios únicos para todos los turnos y con contenidos obligatorios, uno de los cuales puede ser el conocimiento de lo ocurrido

ematea edo prestakuntzarako aukerak ezagutaraztea.

Iradokizun ontzia eta barne bloga

Buruzagitza edo zuzendaritza eta langileen arteko komunikazioari dagokionez, beti izan da posible Zerbitzuko edozein poliziak edozein agintarirekin zuzenean hitz egitea. Orain, ordea, beste kanal batzuk indartuko ditugu, iradokizun ontzia edo barne bloga, besteak beste, langileen kezkak eta arazoak hobeto ezagutzeko. Iradokizun ontzia aspalditik dago abian, baina hemendik gutxira berraztertuko dugu iradokizun ontzia erabiliz egiten diren ekarpenak erantzuteko prozedura.

Helburuen arabera lan egitea

Esanak esan, uste dugu oso garrantzitsua dela arlo bakoitzeko komisarioordeek gutxienez urtean behin langile guztiekin bilera bat egitea bertan ezagutarazteko arlo bakoitzean ezarri diren helburuak, horiei lotutako jarduerak eta segimendu eta ebaluazioa egiteko erabiliko diren irizpideak. Horretarako, modu egokiena bilatuko dugu; akaso modu bat izan daiteke derrigorrezko birziklapena. Edukiak Zerbitzuko eta atal bakoitzeko plan estrategikoan bilduko dira, eta dokumentuetan islatuko dira ezagutarazteko, hedatzeko eta ebaluatzeko.

Ildo berean, hilean behin Zerbitzuko antolaketa bilerak izaten dira, eta horietan parte hartzen dute komisarioordeek, ofizialek eta atal edo arlo arduradunak diren ofizialordeek. Gauzak horrela, ezinbestekoa iruditzen zaigu, eta hala egingo da, bilera horien emaitzen berri izatea langile guztiek, lehen aipatutako informazio kanalen bitartez.

Eskerrak ematea eta gaitzespenak

Polizia jardunarekin lotutako edukiak langileei helaraztea, dela lanarengatik zoriontzeko, dela gaitzesteko, kontu handiz egin behar da.

Bada, gai hori duela gutxi hasi gara jorratzen, eta hasi gara bereizketa egiten barrutik datozen eskerren (orain arteko prozedura jarraituko da islatzeko eta horren berri emateko), eta urtarrilaren 26ko 27/2010 Dekretuari jarraituz, Tokiko Gobernu Batzarrak emango dituen zoriontzeen artean.

Bestalde, eskerrak emateko prozedura hobetu egingo dugu, eta hemendik aurrera agintariek es-

en el turno anterior o las posibilidades de formación.

Buzón de sugerencias y blog interno

En cuanto a la comunicación entre jefatura o dirección y la plantilla, además de la posibilidad siempre existente de la interlocución directa de todo miembro del Servicio con cualquier mando, se potenciarán canales como el buzón de sugerencias o el blog interno, incidiendo en su utilización para un mejor conocimiento de las inquietudes y problemática interna del personal.

En cuanto al buzón de sugerencias, si bien existe hace ya tiempo, a corto plazo se revisará el protocolo de respuesta a las aportaciones que mediante el mismo se hagan.

Trabajo por objetivos

Consideramos de la mayor importancia que los subcomisarios responsables de cada área celebren una reunión en la que informen a toda la plantilla, al menos una vez al año, de los objetivos establecidos para cada área, de las actividades vinculadas a los mismos y de los indicadores a tener en cuenta en su evaluación y seguimiento. Se buscará para ello el formato más adecuado, que puede ser el reciclaje obligatorio. Los contenidos se plasmarán en el plan estratégico del Servicio y de cada área, traducido en documentos para su conocimiento, difusión y seguimiento.

En la misma línea, mensualmente están teniendo lugar las reuniones de organización del Servicio, a las que suelen acudir los subcomisarios y los oficiales y suboficiales responsables de área o unidad. Se considera imprescindible, y así se hará, que las conclusiones de estas reuniones se trasladen a toda la plantilla, por medio de los canales que hemos mencionado anteriormente.

Reconocimientos y reproches

Otro de los contenidos más sensibles a la hora de trasladar a la plantilla es el relativo a los reconocimientos y reproches a la labor o comportamiento policial. Esta cuestión se acaba de empezar a abordar, ya que se ha comenzado a distinguir entre agradecimientos internos —que siguen la misma forma de plasmación y difusión que hasta ahora—, y las felicitaciones que de acuerdo con el Decreto 27/2010, de 26 de enero, otorgará la Junta de Gobierno Local.

ker emateak aurrez aurre komunikatuko dituzte kutsu pertsonalagoa izateko. Zoriontzeei dagokienez, horien berri emateko gorago aipatu ditugun kanal guztiak erabiltzeaz gain, akreditatzeko era berezi bat izango da aurreratzean, hau da, norberaren espedientean idatziko dira.

Zoriontze horiek poliziaren patroiaren festan egiten den ekitaldian banatuko dira, eta barne promozio prozesuetan meritu gisa kontuan hartuko dira.

Gaitzespenei dagokienez, diziplina baliabideak alde batera utzi gabe, indarrean dagoen prozedura egokia iruditzen zaigu.

Baliabide teknologikoak eta bestelakoak

Baliabide teknologikoei buruz esan daiteke egoera nahiko ona dela, orain dela gutxi Ertzaintzarekin sinatu diren akordioei esker. Informatika euskarriak hobetzeko, lanean ari gara eta emaitzek lagunduko digute ez bakarrik polizia lana eraginkorragoa izaten, baizik eta beste udal sailekin eta beste poliziekin ere gehiago eta hobeto koordinatzen, besteak beste.

Azkenik, ibilgailuak, ekipamendu pertsonalak eta polizia bakoitzaren jantziak nahikoak iruditzen zaizkigu.

En cuanto a los agradecimientos, se mejorará el procedimiento de concesión, acentuando el elemento personal mediante la comunicación de forma presencial por los mandos. En lo que respecta a las felicitaciones, además de comunicarse por todos los canales mencionados anteriormente, adoptarán una forma especial de acreditarse, se anotarán en el expediente personal, se entregarán en acto solemne en la festividad del patrón de la Policía, y se valorarán como mérito en los procedimientos de promoción interna.
En lo relativo a los reproches, sin perjuicio de las vías disciplinarias, el procedimiento vigente se considera adecuado.

Dotación de medios y recursos tecnológicos

Sobre los medios tecnológicos, gracias a los recientes acuerdos de colaboración firmados con la Ertzaintza, la situación es satisfactoria. En cuanto a soportes informáticos, estamos trabajando en una mejora; el resultado redundará no sólo en una mayor eficacia del trabajo policial, sino también en una mayor y mejor coordinación con otros departamentos municipales y con otros cuerpos policiales, entre otras cosas.

En cuanto a la situación del parque móvil, del equipamiento personal y del vestuario de cada policía, se consideran suficientes.

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Amaiera

Udaltzaingo Zerbitzuko langileek eta Gasteizko herritarrek elkarrekin egin duten prozesu honetatik atera den polizia ereduak konpromiso batera garamatza, parte hartzeko prozesuari ekiterakoan agindu genuen bezala. Une hartan esan genuen konpromiso horren oinarria zela mutur bakoitzak onartzea bakoitzak bere arrazoi eta ardurak dituela, baina helmuga bakarra dela, eta bi muturrek elkarrekin lan egin behar dutela helmuga horretara iristeko.

Dokumentu honetan azaldu dugu Udaltzaingo Zerbitzuak, eta azken finean Gasteizko Udalak, zer egingo duen guztiok nahi dugun polizia hori lortzeko eta poliziak ezaugarri hauek izateko: prestatua, informatua, malgua, bakegilea, adeitsua, hurbila, inplikatua, laguntzailea, Gasteizko segurtasunaren alde lan egiten duena, hiria zaintzen duena, eta era beran, hiriak zaintzen duen polizia.

Horretan datza geure apustuak, eta horretan egiten eta egingo dugu lan, parte hartzeko prozesu honek eman dizkigun erreferentzia argiekin. Ederki asko dakigu gure errealitatea aldatzen doala, egunero moldatzen ari dela eta gaurko beharrak bihar akaso ez direla berberak izango, edo ez era berdinean. Horregatik, prozesu eta dokumentu hau ez daude eta ez dira egongo itxita, baizik eta malguak eta moldatzeko gai izan beharko dute.

Amaitzeko, bide honetan parte hartu duten guztiei, gure esker ona adierazi nahi diegu, eta eskaera bat egin nahi diegu: gurekin batera lan egiten jarrai dezatela, ez bakarrik prozesu honetan datozen urratsetan, baizik eta beti, bide hau egunero hasten baita berriro.

Conclusión

El modelo policial que ha resultado de este camino que hemos hecho con la plantilla policial y con la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz nos conduce a un compromiso, tal y como prometimos cuando arrancamos el proceso participativo. En aquel momento dijimos que este compromiso se apoya en la asunción de que cada uno de los dos polos tiene distintas motivaciones y responsabilidades, pero que la meta es única, y que las dos partes deben colaborar para alcanzarla. En este documento hemos expuesto lo que el Servicio de Policía Local y, en definitiva, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, está dispuesto a hacer para poner de su parte en conseguir esa Policía que todos queremos: formada, informada, flexible, conciliadora, servicial, cercana, implicada, colaboradora, que vela por la seguridad en Vitoria-Gasteiz y que cuida de la ciudad pero que también es cuidada por la ciudad a la que sirve.

En ello consiste nuestra apuesta y en ello trabajamos y trabajaremos, con los referentes claros que este proceso de participación ciudadana ha proporcionado. También tenemos claro que la nuestra es una realidad cambiante, que evoluciona cada día y que las necesidades de hoy tal vez no sean las de mañana, o no de la misma forma. Por eso este proceso y este documento no están ni estarán cerrados, sino que tendrán que ir revestidos de esa misma flexibilidad y capacidad de adaptación de que hemos hablado a lo largo de ellos.

Y de ahí que, al tiempo que reiteramos nuestro más sincero agradecimiento a todos/as los/as que han tomado parte en este recorrido, les trasladamos nuestra petición de que sigan colaborando con nosotros/as, no sólo en las sucesivas fases de este proceso, sino siempre en el futuro, porque este es un camino que empieza de nuevo cada día.

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

ERANSKINA I
EKARPENEI ERANTZUNA

VITORIA-GASTEIZ
EUROPEAN
GREEN CAPITAL

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Eranskina I: Ekarpenei Erantzuna

ZENB.	ARDATZAK ETA ITEMAK KALITATEZKO POLIZIA		B/E	ERANTZUNA
01	Profesionaltasunari (eta ez konfiantza politikoari) lotutako zuzendaritza, egonkorra, jarraipena duena.	P	B	Udalbatzaren konpromisoa da bat etortzea Gasteizko herritarrak, Udaltzaingo Zerbitzuko langileak eta indar politikoak; helburua da hiru muturren interesak eta beharrak batzen dituen polizia-eredu bat definitzea eta lortzea. Hiru muturrak bat etortzea da bermerik handiena faktore politikoen eragina kontrolatzeko.
02	Norabide berean jardutea, politikaria ez den buruzagi profesional bat dutela.	P		
03	Polizia teknikoa izatea (eta ez politikoa).	P		
04	Udaltzaingoaren funtzionamenduan eta antolaketan aldaketa politikoek duten eragina txikiagotu behar da.	P		
05	Berariaz poliziarentzat den prestakuntza plana.	P	B	2013. urtean zehar, Funtzio Publikoaren Sailak polizia bat aukeratuko du, agentea edo agente lehena, eta prestakuntzarekin zerikusia duen guztiaz arduratuko da. Zeregin hauek izango ditu: beste polizien prestakuntza zentroak bisitatu, harremanetan egotea Arkautiko Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiarekin, aztertzea bertako langileen prestakuntza gabeziak eta agenteen berariazko beharrak, prestakuntza plana diseinatzea, eta azkenik, plan horren segimendua eta ebaluazioa egitea. Prestakuntza planari dagokionez, —polizia horrek 2014. urtean zehar egingo duena— bertako eduki nagusiak polizia teknika eta jardunbidea izango dira, baina garrantzia berbera edo handiagoa emango zaie beste eduki hauei ere: gizarte eta komunikazio trebetasunak, liskarrak ebaztea, neutraltasuna, kultura ezberdintasunak, talde lana, eta abar. Plana dokumentu batean islatuko da, eta langile guztiei jakinaraziko zaie; gainera, sistema osoaren segimendu eta ebaluazioa egiteko tresna izango da. Horretaz gain, baliabide hau erabiliko da Arkautiko Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiari prestakuntza egokitzea eskatzeko.

P=PREMIAZKOA G=GARRANTZITSUA D=DESIGARRIA B=BAI E=EZ

06	Hautatze prozesuak neurtzeko lanpostura zenbateraino egokitzen den.	P	B	Saileko zuzendaria dagoeneko hasia dago lanean sindikatuen ordezkariekin berraztertzeko lanpostuak esleitzeko indarrean den prozedura eta berri bat egiteko, edo beste bide batzuk arakatzeko. Emaitza 2014. urtearen amaierarako izatea aurreikusten da eta 2015. urtean indarrean sartzea. Prozedura horrek adieraziko ditu barne hautaketetarako lerro nagusiak eta, bide batez, lagunduko du polizia bakoitza lanpostura egokitzen.
07	Beharrei egokitutako etengabeko prestakuntza plana: gizarte eta lanbide trebetasunak. Langile guztiak barnean izango dituen prestakuntza.	P	B	Neurri batean, 5. puntuan erantzunda dago. Gainera, lehen prestakuntza sistema selektiboa zegoen, eta orain prestakuntza irekia da: horrek ahalbidetzen du polizia gehiagok izatea prestakuntza jasotzeko aukera eta gai gehiago izatea. Eskaintza langile guztiei egiten zaie.
08	Oinezko patruilentzat helburu argiak ezartzea.	G	B	Arlo bakoitzeko komisarioordeak gutxienez urtean behin hauen berri emango die langile guztiei: zeintzuk diren arlo bakoitzerako ezarri diren helburuak, horiekin lotutako jarduerak eta segimendu eta ebaluazioa egiteko erabiliko diren irizpideak. Hori guztia bildu beharko litzateke Zerbitzuaren eta atal bakoitzaren plan estrategikoan; horretaz gain, dokumentuetan ere islatu beharko litzateke, ezagutarazteko, hedatzeko eta jarraipena egiteko.
09	Udaltzaingoko langileei prestakuntza ematea, herritarrei arreta hobea ematearekin lotutako gaietan.	P	B	Neurri batean, 5. puntuan erantzunda dago. Ildo berean, esan behar da orain dela gutxi janzkera eta jarrerari buruzko barne agindu bat argitaratu dela. Horren bitartez, Udaltzaingoaren irudia landu nahi da, gizalege arauetara hobeto egokitzeko eta herritarrekin malgutasun eta hurbiltasun handiagoa lortzeko.
10	Udaltzainek ordenantzak egiten dituzten lantaldeetan (ingurumena, bide publikoa, eta abar) parte hartzea. Izan ere, udaltzainak dira kaleak ondoen ezagutzen dituztenak eta ondoren ordenantzak betearazi beharko dituztenak.	P/D	B	Gaur egun parte hartzen da, baina bakarrik joaten dira talde, unitate edo atal bakoitzeko nagusiak.
11	Buruzagiak profesionalizatzea. Horri buruzko arauak aplikatzea.	P	B	1. puntuan erantzunda dago.

12	Aurreko txandan zer gertatu den jakiteko bideak jartzea.	G	B	2013. urtean zehar, Ikerketa eta Erakundeen Segurtasunaren Unitatearen ofizialordeak berraztertuko du “zerrendaren irakurketa” prozedura. Horretarako, barne araudi guztia aztertuko du eta benetako “zerrenda irakurketa” batzuk ebaluatuko ditu. Horren guztiaren emaitza izango da proposamen bateratu, findu eta hobetua, irizpide zehatzak eta derrigorrezko edukiak izango dituena. Horietako bat izan daiteke aurreko txandan gertatutakoa ezagutzea.
13	Atal bakoitzak definituta eta bere eginda izatea bere helburuak, lehentasunak eta esku hartzeko plangintza, eta hori ebaluatzea.	G	B	8. puntuan erantzunda dago.
14	Zuzendaritza eta poliziaren artean etengabeko komunikazioa lortzea. Horri denbora eskaintzea.	G	B	Neurri batean, 8. puntuan erantzunda dago. Beti izan da posible Zerbitzuko edozein poliziak edozein agintarirekin zuzenean hitz egitea, baina orain, gainera, beste kanal batzuk indartzen ari gara, iradokizun ontzia edo barruko blog-a, besteak beste, eta horiek indartuko ditugu langileen kezkak eta arazoak hobeto ezagutzeko.
15	Komunikazio gaitasunean eta liskarrak ebaztea arloetan trebatzea.	P	B	5. puntuan erantzunda dago.
16	Langileek informazioa eskuragarriago izatea.	G	B	Neurri batean 12. puntuan erantzunda dago, zerrenda irakurketetan poliziei helarazten zaien informazioa hobetzeko asmoa baitago. Bestalde, orain dela gutxi, ohiko informazio kanalez gain (zerrenda irakurketa eta iragarki taula) posta elektronikoa erabiltzen hasi da Zerbitzuko langile guztiak informatzeko, betiere bere helbidea asmo horrekin eman badute. Gainera, barne blog bat sortu da, berri juridikoak edozein poliziak eskuratzeko. Era berean, laster jarriko da martxan Zerbitzuko webgunea, Informazioaren Teknologien Sailaren eskutik. Asmo horrekin gizarte sareak ere erabiltzen dira (Twitter) edo erabiliko dira (Facebook). Azkenik, hilean behin Zerbitzuko antolaketa bilerak izaten dira, eta horietara komisarioordeak, ofizialak eta atal edo arloetako arduradunak diren ofizialordeak joaten dira. Bilera horien ondorioak langile guztiei helarazten zaizkie.
17	Bide egokiak ezartzea langile guztiek prestakuntza aukerak ezagut ditzaten.	G	B	Prestakuntza aukerak 16. puntuan aipatutako informazio kanalen bidez helarazten zaizkie langileei beste eduki batzuekin batera.

18	Poliziarenak ez diren lanak (gutunak eta jakinarazpenak entregatzea, adibidez) polizia ez diren langileek egin ditzateketen, zeregin horiek egiteari uztea.	P	B	Polizia Administratiboaren Taldea Kudeaketa Unitatearen barnean dago, eta jardueren segimendua eta kudeaketa egiten ditu. Nahiz eta zeregin horiek kutsu administratiboa izan, nahitaez poliziak egin behar du lan hori, erabiltzen den informazioaren izaera eta garrantziagatik. Eginkizun horiek bigarren jardunean dauden udaltzainek egiten dituztenez, zeregin horiek ez dute zerbitzu operatiboa murrizten. Beharbada, 2013. urtean zehar Kudeaketa eta Polizia Administratiboaren Atalak aztertuko ditu eginkizun horien edukiak eta izaera, poliziak ez diren langileek egin ditzaketenak iragazi eta desbideratzeko.
19	Eredu berria definitu eta gero, beharren katalogoa egitea, eta zer falta den aztertzea.	G	E	Ez dugu onartu, erredundantea delako: herritarren parte hartzeko prozesuaren helburua Zerbitzuaren benetako beharrak ezagutzea izan da, hain zuzen ere, eta baita horiek hobetzeko aukerak ere.
20	Koordinazioari garrantzia ematea: alde horretatik, komisarioordeen lana indartzea; koordinazio bileretako erabaki eta ondoriak langileengana iristea; agente lehenen bilerak ere egitea.	G	E	8. eta 12. puntuetan erantzunda dago.
21	Barnean eta kanpoan lana aitortzea.	G	B	Zerbitzuak indarrean dauden polizia lanak eskertzeko prozedurak hobetu ditu. Bereizketa egiten hasi da barruko eskerren eta Tokiko Gobernu Batzarrak , urtarrilaren 26ko 27/2010 Dekretuari jarraituz emango dituen zoriontze artean. Hori guztia aipatu ditugun barruko informazio kanalen bitartez plazaratu da.
22	Langile guztiei hedatzea.	G	E	Ez da ondo ulertzen zer esan nahi duen, dena dela, uste dugu 16. puntuan erantzunda dagoela.
23	Barne kanalak sortzea, Udaltzaingoko langileek zerbitzua hobetzeko proposamenak egin ahal ditzaten, eta egindako proposamenenek erantzunak jasotzeko.	G	B	Iradokizun ontzia aspalditik dago martxan. Baina, prozesuan egindako ekarpenak ikusita, langileen kezka eta arazoak hobeto ezagutzeko, iradokizun ontziaren erabilera bultzatuko da. Hala ere, egiten diren ekarpenak erantzun ohi dira, 2013. urtean zehar, Kudeaketa eta Polizia Administratiboaren Atalak kontu hau berraztertu eta protokolo batean jasoko du, ahal den heinean hobetzeko.
24	Talde lana hobetzeko prestakuntza jasotzea.	G	B	5. puntuan erantzunda dago.

25	Lortu nahi den ereduarekin bat datozen hautaketa irizpideak izatea promozio berrietan. Langile berriak hautatzeko irizpideak hobetzea.	G	B	Funtzio Publikoko Saila eta Arkautiko Polizia eta Larrialdietako Euskal Akademiarekin lan egingo dugu ikusteko proposamen hau egin daitekeen.
26	Langileen artean neurriak ezartzea, ondo lan egiten duten agenteei indargarriak eman eta lana aitortzeko, eta herritarrei emandako tratuarengatik behin eta berriz kexak jasotzen dituztenei ohartarazpenak egitea.	G	B	Lana aitortzeari dagokionez, 21. puntuan erantzunda dago. Gaitzespen prozedurei dagokienez, diziplina prozedurak alde batera utzi gabe, indarrean dagoena egokia iruditzen zaigu.
27	Lanpostuak esleitzean, aintzat hartzea ahal den heinean, agenteen euren trebetasun, gaitasun eta hautuak.	G	B	6. puntuan erantzunda dago.
28	Ziurtatzea herritarrek zoriontzean agenteei helaraziko zaiela.	G/P	B	Hori aspalditik egiten da. Herritarrengandik esker oneko mezu bat jasotzen denean, Zerbitzua berehala jartzen da harremanetan igorlearekin, eta eskertze hori islatzeko gutun bat egiten da; ondoren, hartzaileari ematen zaio. Gutun horren kopia bat espediente pertsonalean uzten da eta ohar informatibo bat argitaratzen da langile guztientzat.
29	Profesional onei pizgarriak ematea, dela herritarrek beraiek, dela erakundeak: barne promozioa.	D	B	Udaltzaingo Zerbitzuak kontuan hartuko ditu Tokiko Gobernu Batzarraren zoriontze guztiak barne promozio prozesuetan.
30	Sail arteko jardunerako protokoloak egitea, gazte arau-hausleen kasuetarako (eskola absentismo kasuak barne).	G	B	Gaur egun, Udaltzaingoak baditu kanal batzuk beste sail eta erakundeak informatzeko eta haiengandik informazioa jasotzeko; gai honetan elkarrekin lan egitea erraza da. Elkarlan horren adibide gisa, 2013ko otsailaren 21ean, “Jóvenes en la encrucijada de la desventaja” sailarteko lana aurkeztu zen, eta bertan parte hartu zuten Herritarrentzako Zerbitzuen Sailak, Ingurugiro eta Espazio Publikoaren Sailak, Gizarte Gaien Sailak, Herritarren Segurtasunaren Sailak eta Kultur Plangintzaren eta Jaien Zerbitzuak.
31	Agenteek beren esperientziak taldean partekatzeko denbora eta tokiak ezartzea. Helburua da beren zereginei babesa ematea eta indartzea, gainerakoen ekarpenekin aberastea, eta motibazioa hobetzea.	G	B	Neurri batean, 8. puntuan erantzunda dago. Langile eta buruzagien arteko bileretan, eta batez ere zerrenda irakurketetan, indartuko da gertaeren eta ekintzen segimendua eta ebaluazioa egitea, bide egokia baita polizia praktika onak / txarrak transmititzeko. Lehen aipatu dugu hori Ikerketa eta Erakundeen Segurtasun Unitateko ofizialordearen ardura izango dela.

32	Polizia Zerbitzuaren plan zuzentzailea, hiri planari lotua, segimendua eta ebaluazioa barne hartzen dituena.	G	E	Hiri Planak barnean hartu du herritarren parte hartzeko prozesu hau eta Zerbitzu honek nolakoa izan behar duen zehazteko, lerro nagusiak eta ebaluazioa ezartzen ditu.
33	Gertakarien mapa egitea, udalerriko gune liskartsuak adierazteko.	G	B	Delituen islatze geografikoa egiten ari gara jadanik, hobeto esanda, zirkulazio eta bide segurtasunarekin zerikusia duten delituekin. Aztertzen ari gara ea posible den gainontzeko delituak islatzea informatikak eskaintzen dituen aukera anitzak arakatuz. Guzti hori Informazioaren Teknologien Sailarekin batera egingo dugu.
34	Poliziari kalitate sistemak ezartzea. Hobekuntza plan bat ezartzea, helburuekin, epeekin, baliabideekin, eta abarrekin.	G	B	Plan hori aspalditik dago abian Zerbitzuan; asmoa da langile guztiei zabaltzea plana. Horregatik, arlo horretan Zerbitzuko langile askok jaso du prestakuntza eta jarraituko du jasotzen, batez ere 5S, prozesu-kudeaketa edo kalitateari buruzko ikastaroetan. Gai hori langile guztiei zabaltzen zaien neurrian, izango gara gauza estandarrak eta eskakizun mailak ezartzeko.
35	Agente/biztanle kopuruen artean ratio egokia lortzea.	G/D	E	Zerbitzuaren helmuga da 1.000 biztanleko 2 agente ratio ideala lortzea. Hori beti egongo da aurrekontuen menpe, besteak beste. Gaur egun, ezinezkoa da, arrazoi horregatik.

ZENB.	ARDATZAK ETA ITEMAK HERRITARREN ZERBITZURA DIHARDUEN POLIZIA		B/E	ERANTZUNA
36	Diziplinarteko lan mahaiak sortzea, elkarteekin eta udal sailekin, interes orokorrekoak diren eta prebentzio izaera duten gaietan, adibidez: hiriko mugikortasuna eta garraiobideak, gizarte sareetan nola jardun, gazte bandak, eta abar.	G	B	Diziplinarteko lan mahaiak egiten dira eta normaltasunez egiten dute lan. Une honetan, adibidez, bizikleten zirkulazioari buruzko ordenantzaren proiektua lantzen ari dira, eta eztabaidetan parte hartu nahi duten herritar guztiek, — norbanakoek eta taldeek — eta udaleko sailek, aisa egin dezakete.
37	Poliziak emandako erantzuna protokolizatzea herritarrek egindako eskariei erantzuteko.	G	B	Badago prozedura bat herritarren kexak edo esker onak bideratzeko. 2013an, Kudeaketa eta Polizia Administratiboaren Atalak prozedura hori erabiliko du herritarren eskaerei erantzuteko.
38	Langile guztiek ezagutzea gogobetetze inkesten emaitzak.	G	B	Barneko informazio kanaleen bitartez helarazten dira.
39	Landa eremuetan ere informazioa eta prestakuntza sustatzea, iruzur egin ez diezaieten eta bakarrik bizi diren adinekoei lapurreta egin ez diezaieten.	G	B	Udaltzaingoak kanpora begira ematen duen informazioa eta prestakuntza — herritarrei, landa eremuetan bizi direnei, eta batez ere talde zehatz batzuei, (adinekoei, desgaituei, adin txikikoei, eta abar)— eskatzen denean bakarrik ematen da, eta “Hiri hezitzailea” dokumentuaren bitartez eskaintzen dira. Beraz, herritar guztiek dute parte hartzeko aukera.
40	Udaltzaingoari egiten zaizkion kexa, proposamen eta eskaera guztiak modu arrazoituan erantzutea.	G	B	Kexei dagokienez, 37. puntuan esan dugun bezala, ohikoa da erantzuna ematea, eta prozedura hori erabiliko da herritarren eskaerei erantzuteko.
41	Proposatzen da dokumentu erraz bat egitea, adinekoek ulertzeko hizkera argiarekin, eta haien segurtasuna zaintzeko aholkuak ematen dituena bi arlotan: alde batetik, bide segurtasuna eta adinekoak harrapatzea sahiestea, eta bestetik, segurtasuna izatea lapurreta, indarrez tiratze eta iruzurrei aurre egiteko. Bada proposamen idatzi bat.	G	B	Sei urtetik hona proposamen horrekin lanean ari gara, baina egia da power point moduko aurkezpenak izaten direla, eta agian hori ez dela formaturik egokiena adinekoentzat. Horregatik, Kudeaketa eta Polizia Administratiboaren Atalak eskatutako ezaugarriak izango dituen dokumentu bat egin du, erraza eta erakargarria, hartzaileei egokitua. Horretarako, Udaleko Adinekoen Zerbitzuarekin bildu da. Dokumentu hori 2013ko maiatzean egongo da amaituta.

42	Orobat, proposatu da aldez aurretik inkesta erraz bat egitea, adinekoen kezkak ezagutzeko eta behar horiei erantzuteko. Udaltzaingoa talde horrekin lanean ari bada ere, lan hori baliagarria izan daiteke talde horrekin jarduten denean orientatzeko.	P	E	Ez da onartu, pertsona horiek badituztelako nahikoa kanal beren kezkak gure Zerbitzura helarazteko: ematen zaien prestakuntza, noizean behin Zerbitzuko langile batek haiekin izaten dituen bilerak, iradokizun-ontzian egiten diren kexa edo eskaerak, Zerbitzura bidalitako idazkiak... , hori guztia banaka edo taldeka egiten da. Agian, gogobetetze inkestetan atal bat gehituko dugu propio, baina aukera hori aztertzear dago.
43	Herritarren gogobetetzea ezagutzeko aldian aldiko inkestak, indarguneen eta hobetu beharreko alderdien berri emango dutenak.	G	B	Herritarren gogobetetze inkesta berreskuratuko dugu haien kezka eta arazoen berri izateko; gutxienez bi urtetik behin egingo ditugu. Tresna horrek ahalbideratuko du polizia jardunaren analisia egitea eta erabakiak hartzea; horrela, herritarrak inplikatu ahalko dira eta poliziaren lana aztertzeko eta ebaluatzeko aukera izango dute. Lan hori 2014ean hasiko da eta arduraduna Saileko zuzendaria izango da.
44	Orobat, proposatu da segurtasun kontseilu horien berri ematea adinekoen idiosinkrasiara egokituta: osasun zentro eta kiroldegietan eta adinekoentzako jardueretan.	G/D	B	Dokumentu bat egin dugu, erraza eta erakargarria dena, hartzaileei egokitua dagoena, eta horretarako Udaleko Adinekoen Zerbitzuarekin bildu gara. Dokumentu hori herritarrei laguntzeko bulegoetan utziko da nahi duten pertsonen eskura, eta horretaz gain, haiei zuzendutako heziketa ekintzetan banatuko dugu.
45	Bide heziketa egitea oinezkoentzat eta txirrindularientzat.	D	B	39. puntuan erantzunda dago.
46	Aintzat hartzea agenteek gaztelania eta euskara ez diren beste hizkuntza batzuk jakitea.	G	B	Kezka hori Funtzio Publikoko Sailera bidaliko dugu elkarrekin aztertzeko.

ZENB.	ARDATZAK ETA ITEMAK HERRITARRENGANDIK HURBIL DAGOEN POLIZIA		B/E	ERANTZUNA
47	Polizia hurbilari garrantzia ematea. Poliziek paseatzea auzunean, jartzea jendearekin harremanetan eta noizbehinka dendetan sartzea.	G	B	Elkarte eta taldeek hemendik bi hilabetera jakingo dute nor izango den Zerbitzuko solaskidea: Ikerketa eta Erakundeen Segurtasun Atalaren ofizialordea, hain zuzen. Gainera, azpimarratuko dugu poliziak auzoetan era informalean egoteko beharra, eta bileren bidez era formalean egotea sistematizatuko dugu. Horrekin lotuta Auzo Polizia Taldean 45 polizia izatetik 80 izatera pasa gara Salburua eta Zabalganan poliziak presentzia izateko. Izan ere, orain arte bi auzo horiek ezin ziren etengabean zaindu. Era berean, hiria 7 eremutan banatu da 5 izan beharrean, horrela lortuko baita patruilek presentzia handiagoa izatea. Ildo berean, Prebentzio eta Babes Taldea handitu dugu, 19 polizia izatetik 35 polizia izatera, hiriko leku arriskutsuetan prebentzio lanak egiteko, eta ez bakarrik une berezietan esku hartzeko. Orain talde horrek ordu gehiago lan egiten ditu, eta goizetan ere lan egiten dute; horrela gainontzeko ordutegiarekin bat datoz eta guztien elkarlana errazten da. Eskola Inguruko Taldeak lehen pertsona bakarra zuen eta orain 17 polizia ditu, 6:00etatik 22:00etara egiten dute lan, horrela barnean hartzen dituzte ordu larriak. Egutegi aldaketa eta lan txandak zabaltzea zerbitzua hobetzen dutelakoan egin dira.
48	Auzo bakoitzean erreferentzia pertsonal zehatzak izatea. Presentzia ohikoa, eta ez noizbehinkakoa. Lan gehiago oinez egitea.	G	B	
49	Segimendua egitea esku hartze horien eraginkortasuna ikusteko.	G	B	Lehen esan dugun bezala, berreskuratu egingo dira herritarren gogobetetze inkestak. Hori neurgailu ona izango da hartutako erabakien eraginkortasuna neurtzeko.
50	Herritarrei arreta egiteko gune berriak sortzea (erdialdetik hurbilago izango den polizia etxe bat).	G	E	Orain dela gutxi izan genuen Alde Zaharreko Polizia Etxeko esperientzia: herritarrek ez zuten erabiltzen eta itxi egin behar izan zen. Horrek garamatza proposamen hau kontuan ez hartzera.

51	Online salatzeko aukera ematea.	G	B	Orain dela gutxi jarri genuen online salaketen sistema eta martxan da. Horrek erraztu du Salaketen Taldeko agenteak libre egotea beste eginkizun batzuk egiteko.
52	Argiketen furgoneta inguratzea liskar egoeran diren dendetara, salaketa egiteko.	D	B	Uste dugu salaketak online egiteko sistemak nahikoa ahalbideratzen duela Polizia Etxera etorri gabe salaketak jartzea.
53	Auzo polizia goiz, arratsalde eta gaueko txandetan. Arreta eta prebentzio eginkizunak egitea.	G	B	47. eta 48. puntuetan erantzunda dago. Auzo Polizia eta gaueko txandei dagokienez, ideia horrek ez du zentzurik, gauean gutxitu egiten delako hiriaren jarduera eta herritarrekin izaten diren harremanak, neurri berean.
54	Ingurumen patruila bat asteburuetan landa eremua zainduko duena.	G	B	Ingurumen Taldeak bere zereginekin jarraitzen du, baina bi agente gehiago ditu leku gehiagotara heltzeko eta esku hartze gehiago izateko. Horrek guztiak barne hartzen du asteburuetako patruila lana.
55	Auzo polizia, aldian-aldian, lurralde eta sektore kontseiluetan izatea, aztertzeko auzune bakoitzaren egoera eta antzemandako arazoen balizko irtenbideak.	G/P/D	B	47. eta 48. puntuetan erantzunda dago.
56	Koordinazio eredu horren segimendua egitea.	D	B	49. puntuan erantzunda dago.

ZENB.	ARDATZAK ETA ITEMAK HERRITARREK UDALTZAINGO ZERBITZUAN DUTEN INPLIKAZIO HOBETZEA		B/E	ERANTZUNA
57	Herritarrak segimenduan eta ebaluazioan inplikatzea.	P	B	2013. urtean zehar, Kudeaketa eta Polizia Administratiboaren Atalak lan egingo du udaleko Prentsa Bulegoa gehiago eta hobeto erabiltzeko; helburua da, poliziaren eginkizunak, zereginak eta arrakastak gehiago eta hobeto ezagutaraztea. 2015etik aurrera, berdintsu egingo dugu Zerbitzuaren bikaintasun definizioarekin eta gogobetetze inkestekin. Ohiko kanalak ez ezik, indartuko dugu gizarte sare eta webgunearen erabilera ere. Bertan Zerbitzuari egokia iruditzen zaion informazioaz gain, herritarrentzako erabilgarriak izan daitezkeen prozeduren berri emango da. Lehen esan bezala, herritarren kezkak ezagutzeko gogobetetze inkestak berreskuratuko ditugu.
58	Poliziaren eginkizunez eta esku hartzeko prozedurez herritarrak informatzeko kanpaina egitea.	P	B	
59	Herritarrei esku hartzeen berri etengabe ematea, zer egiten den hobeto jakin dezaten.	P	B	
60	Aldian-aldian, egindako lanari buruzko txostenak egitea.	G	B	
61	Herritarrei bikaintasunaren definizioa jakinaraztea.	G	B	
62	Herritarrei poliziak egiten dituen eginkizunen berri ematea. Egiten den lanari buruzko informazio gehiago izatea.	G	B	
63	Aurrekoa egiten bada, herritarrak inplikatzea poliziaren lanari babesa ematen.	P	B	
64	Kanpainak egitea jakinarazteko herritarrei beren eskubideak Udaltzaingoarekin dituzten harremanetan. Eta erreklamatzeko bideak eratzea eta jakinaraztea, arreta egokia ematen ez den kasuetarako.	G	B	

ZENB.	ARDATZAK ETA ITEMAK KOORDINAZIOA		B/E	ERANTZUNA
65	Ertzaintzarekiko koordinazioa eta eskumenen banaketa hobetzeko aukera aztertzea.	G	B	Oro har, beste poliziekin dauzkagun harremana ona dira; batez ere, bikainak dira Polizia Nazionalarekin, Ertzaintzarekin eta Guardia Zibilarekin dauzkagunak. Ertzaintzarekin hiru hiletik behin izaten ditugu koordinazio-bilerak; nahiz eta beti dagoen zer hobetu, esan daiteke haiekin zereginak banatuta daudela eta koordinazioa ona dela. Bestalde, ezin esan gabe utzi estatuko beste Udaltzain Zerbitzuekin ditugun harremanak, haiekin interes komuneko proiektuetan parte hartzen baitugu, adibidez, “Proyecto Capitales” izenekoan. Proiektu hori Iruñako Udaltzaingoak koordinatzen du, eta bertan parte hartzen dute hamarren bat Udaltzaingo Zerbitzuk (Zaragoza, Logroño, Bilbo, Donostia, Burgos, Santander, eta abar). Proiektuaren xedea da, alde batetik, denon artean hizkuntza komun bat aurkitzea konparaketak eta datuen azterketa egiteko, eta beste aldetik, kontzeptu bakoitzari denok esanahi bera ematea. Horretaz gain, gure Zerbitzua Udaltzaingoak Koordinatzeko Zuzendaritzaren barnean dago eta bertan gogotik parte hartzen du, jarduera-irizpide eta esku-hartze prozedura komunen bila.
66	Udaleko zerbitzuekin koordinazioa ezartzea.	P	B	Udaleko beste sail eta zerbitzuekin koordinatu ohi gara, eta erraza izaten da. Gainera, garrantzizko gertaerak edo behar zehatzak izaten direnean, berariazko bilerak egiten ditugu. Bestalde, informatika-sistemei dagokienez, lanean ari gara horiek hobetzeko, beste udal sailekin eta beste poliziekin gehiago eta hobeto komunikatzeko, besteak beste.
67	Beste udal sail batzuei gertakari jakin batzuen gaineko informazioa ematea, adibidez, ondoko gai hauekin lotutakoa: bide publikoaren mantentze lanak, trafikoa, Tuvisa, eta abar.	G	B	

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

ANEXO I
RESPUESTA A APORTACIONES

VITORIA-GASTEIZ
EUROPEAN
GREEN CAPITAL

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

Anexo I: Respuesta a las Aportaciones

Nº	EJES E ITEMS UNA POLICÍA DE CALIDAD		S/N	RESPUESTA
01	Dirección ligada a la profesionalidad, no a la confianza política. Estable, con continuidad.	U	S	El compromiso de la Corporación es el de llegar a un consenso entre la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz, la plantilla del Servicio de Policía Local y las fuerzas políticas, con el objetivo de definir y conseguir un modelo de policía en el que confluyan los intereses y necesidades de los tres polos. El consenso es la mayor garantía de una influencia controlada de los factores políticos.
02	Que vayan en la misma dirección bajo un liderazgo profesional, no político.	U		
03	Hacer una policía técnica y no política.	U		
04	Hay que disminuir la influencia de los cambios políticos en el funcionamiento y organización de la Policía Local.	U		
05	Plan de formación específicamente policial.	U	S	A lo largo de 2013, el Departamento de Función Pública seleccionará un/a policía, agente o agente primero, que se ocupará exclusivamente de todo lo relativo a formación: visitará centros formativos de otros cuerpos policiales, mantendrá contactos con la Academia de Policía y Emergencias de Arkaute, analizará las carencias formativas de la plantilla en general y de los y las policías en particular, diseñará un plan de formación, realizará su seguimiento y evaluación. En cuanto al plan de formación, que dicho/a policía elaborará a lo largo de 2014, sus contenidos serán de operativa y técnica policial, pero se dará tanta o más importancia a las habilidades sociales y de comunicación, con aspectos como la resolución de conflictos, la neutralidad, la diferencia cultural, el trabajo en equipo, etc. El plan se traducirá en un documento que se pondrá en conocimiento de toda la plantilla y será el instrumento para el seguimiento y evaluación de todo el sistema, y la herramienta para solicitar la adecuación de la formación a recibir en la Academia de Policía y Emergencias de Arkaute.
06	Procesos de selección que midan la adecuación al puesto.	U	S	La dirección del Departamento se ha puesto ya a trabajar con la representación sindical para revisar el vigente procedimiento de adjudicación de destinos y elaborar uno nuevo o explorar otras vías. El resultado de todo ello, previsto para finales de 2014 para entrar a funcionar en 2015, marcará las líneas de la selección interna y la manera de lograr la adecuación al puesto de cada policía.
07	Plan de formación continua adecuada a las necesidades. Habilidades socio-profesionales. Formación que incluya a toda la plantilla.	U	S	Contestado parcialmente en el punto 5. Además, se ha pasado ya de un sistema de formación selectiva, a una formación abierta, según la cual se facilita el acceso a más materias y a un mayor número de policías, presentándose la oferta a toda la plantilla.

U=URGENTE I=IMPORTANTE D=DESEABLE S=SI N=NO

08	Plantear objetivos claros para las patrullas a pie.	I	S	Los subcomisarios responsables de cada área informarán a toda la plantilla, al menos una vez al año, de los objetivos establecidos para cada área, de las actividades vinculadas a los mismos, y de los indicadores a tener en cuenta en su evaluación y seguimiento. Todo ello debería plasmarse en el plan estratégico del Servicio y de cada área, en documentos para su conocimiento, difusión y seguimiento.
09	Formación del personal de Policía Local en temas relacionados con la mejora de la atención a la ciudadanía.	U	S	Contestado en el punto 5. En esta línea, hay que añadir que recientemente se ha publicado una instrucción interna sobre uniformidad y comportamiento, mediante la cual se pretende trabajar la imagen del Servicio de Policía Local, como un cuerpo que se adapta a los estándares cívicos y que gana en cercanía y proximidad a la ciudadanía.
10	Participación de miembros de policía en los grupos de trabajo que elaboran ordenanzas (medio ambiente, vía pública, etc.) en la medida que ellos/ellas son los/las que mejor conocen la calle y después los que van a tener que hacerlas cumplir.	U/D	S	Esta participación existe ya en la actualidad, si bien se realiza a nivel de jefaturas de grupo, unidad o área.
11	Profesionalizar los mandos. Aplicación de las normativas al respecto.	U	S	Contestado en el punto 1.
12	Poner los cauces para que se tenga información de lo que pasa en el turno anterior.	I	S	A lo largo de 2013, el suboficial de la Unidad de Investigación y Seguridad Institucional va a revisar el procedimiento de "pase de lista". Para ello, se analizará toda la normativa interna al respecto y se evaluarán algunos pases de lista reales. El resultado será una propuesta unificada, depurada y mejorada, con criterios únicos y contenidos obligatorios, uno de los cuales puede ser el conocimiento de lo ocurrido en el turno anterior.
13	Que cada unidad tenga definidos y asumidos sus objetivos, prioridades y la planificación de la intervención, y que esto se evalúe.	I	S	Contestado en el punto 8.
14	Conseguir una comunicación fluida entre dirección y policía. Dedicar un tiempo a esto.	I	S	Contestado parcialmente en el punto 8. Además de la posibilidad siempre existente de una interlocución directa de cada miembro del Servicio con cualquier mando, se están potenciando canales como el buzón de sugerencias o el blog interno, incidiendo en su utilización para un mejor conocimiento de las inquietudes y la problemática interna de la plantilla.
15	Formación en habilidades en comunicación y en resolución de conflictos.	U	S	Contestado en el punto 5.

16	Mejorar el acceso de toda la plantilla a la información.	I	S	Parcialmente contestado en el punto 12, dado que se pretende mejorar la información que se traslada a los policías en los "pases de lista". Por otro lado, recientemente se añadido a los canales habituales (pases de lista y tablón de anuncios) el correo electrónico, para mantener informadas a todas aquellas personas del Servicio que lo deseen y hayan facilitado la dirección correspondiente. Además, se acaba de estrenar un blog interno acerca de novedades jurídicas al que cualquier miembro del Servicio puede acceder. Así mismo, en un futuro próximo está prevista poner en funcionamiento la página web del Servicio de Policía Local, siempre de la mano del Departamento de Nuevas Tecnologías. Además, las redes sociales son vías utilizadas (twitter) o que se utilizarán (facebook) con los mismos fines. Por último, mensualmente tienen lugar las reuniones de organización del Servicio, a las que acuden subcomisarios, oficiales y suboficiales responsables de área o unidad; las conclusiones de estas reuniones se trasladarán al personal subordinado.
17	Establecer cauces para que toda la plantilla conozca las posibilidades de formación.	I	S	Las posibilidades de formación son un contenido más que se traslada a la plantilla utilizando los canales mencionados en el punto 16.
18	Eliminar labores no policiales que puedan ser realizadas por personal no policial (entrega de cartas, notificaciones…).	U	S	El Grupo de Policía Administrativa se incardina en la Unidad de Gestión y se encarga de la gestión y seguimiento de actividades. Si bien son tareas que tienen un carácter administrativo, tienen que ser necesariamente desempeñadas por policías, por el carácter y entidad de la información objeto de las mismas. A estas tareas se destinan agentes que se encuentran en situación administrativa de segunda actividad, lo que hace que estas labores no supongan merma alguna para el servicio operativo. Si acaso, la Unidad de Gestión y Policía Administrativa revisará en 2013 el contenido y carácter de las tareas que desempeñan, para filtrar y derivar todas aquellas que puedan ser llevadas a cabo por personal no policial.
19	Tras la definición del nuevo modelo, realizar un catálogo de necesidades y analizar lo que falta.	I	N	Se rechaza por redundante: el objetivo del proceso de participación ciudadana ha sido precisamente conocer las necesidades reales del Servicio, y ver los ámbitos de mejora de las mismas.
20	Insistir en la coordinación. Potenciar la labor de los subcomisarios en este sentido, que los acuerdos y conclusiones de las reuniones de coordinación lleguen a la plantilla, que se realicen también reuniones de agentes primeros.	I	N	Contestado en los puntos 8 y 12.

21	Reconocimiento profesional, tanto interno como externo.	I	S	El Servicio ha mejorado los procedimientos actuales de reconocimiento a la labor policial. Así, se ha comenzado a realizar la distinción entre el agradecimiento interno y las felicitaciones que otorga la Junta de Gobierno Local de acuerdo con el Decreto 27/2010, de 26 de enero. Y todo ello se ha dado a conocer mediante los canales de información interna de los que se ha hecho mención.
22	Difundirlo a todo el personal.	I	N	No se entiende bien a qué se refiere y, en todo caso, se considera contestado en el punto 16.
23	Crear canales internos para que el personal de Policía Municipal pueda hacer sus propuestas de mejora del servicio y que se obtengan respuestas a las propuestas planteadas.	I	S	El buzón de sugerencias existe hace ya tiempo. A la vista de las aportaciones en el proceso, se incidirá en su utilización para un mejor conocimiento de las inquietudes y la problemática interna de la plantilla. Existe una mecánica de devolución de respuesta a las aportaciones que se hacen, si bien en 2013 se revisará y protocolizará por la Unidad de Gestión y Policía Administrativa en aras a su mejora.
24	Que se realice una formación destinada a mejorar el trabajo de equipo.	I	S	Contestado en el punto 5.
25	Criterios de selección de nuevas promociones de acuerdo con el modelo que se quiere conseguir. Mejorar los criterios a la hora de seleccionar al nuevo personal.	I	S	Se trabajará en colaboración con el Departamento de Función Pública y con la Academia de Policía del País Vasco para ver la posibilidad de llevar a cabo esta propuesta.
26	Implantar al interior de la plantilla medidas de refuerzo y reconocimiento a aquellos agentes que trabajan bien, y de amonestación a los que reinciden en recibir quejas por el trato dispensado a la ciudadanía.	I	S	Contestado en el punto 21 lo relativo a reconocimiento. En cuanto a los procedimientos de reproche y sin perjuicio de las vías disciplinarias, el vigente se considera adecuado.
27	Que se tenga en cuenta en la medida de lo posible al asignar puestos las habilidades, competencias y la elección de los propios agentes.	I	S	Contestado en el punto 6.
28	Asegurar que las felicitaciones de la ciudadanía se transmiten a los agentes.	I/U	S	Esto es algo que ya se viene haciendo. Cuando se recibe un mensaje de agradecimiento por parte de la ciudadanía, el Servicio se pone en contacto con la persona remitente, elabora una carta que recoge ese reconocimiento, se hace llegar esa carta a la persona objeto del mismo, se deja copia de la carta en el expediente personal y se publica como nota informativa para toda la plantilla.

29	Dando incentivos a los buenos profesionales, ya sea por parte de la propia ciudadanía, como por parte de la propia institución: promoción interna.	D	S	El Servicio de Policía Local tendrá en cuenta todas las felicitaciones que otorgue la Junta de Gobierno Local en los procesos de promoción interna.
30	Elaborando protocolos de actuación interdepartamental en los casos de infractores jóvenes, protocolos que incluyan los casos de absentismo escolar.	I	S	En la actualidad existen canales mediante los cuales el Servicio de Policía Local informa a y es informado por otros departamentos e instituciones sobre estos temas, y la colaboración en esta materia es fluida. Como ejemplo de ese trabajo conjunto, el 21 de febrero de 2013, se presentó el trabajo interdepartamental "Jóvenes en la encrucijada de la desventaja", en el que colaboraron los departamentos de Servicios a la Ciudadanía y Deportes, Medio Ambiente y Espacio Público, Asuntos Sociales y de las Personas Mayores y Empleo, Seguridad Ciudadana y el Servicio de Planificación Cultural y Fiestas.
31	Creación de tiempos y espacios para que los agentes puedan compartir en equipo sus experiencias, con el objetivo de apoyar y reforzar su tarea, enriquecerse con las aportaciones de los demás y mejorar la motivación.	I	S	Contestado parcialmente en el punto 8. En las reuniones de la plantilla con sus mandos, y fundamentalmente en los pases de lista, se reforzará el realizar un seguimiento y evaluación de eventos e intervenciones como forma de transmisión de buenas/malas prácticas policiales. De ello, como hemos dicho anteriormente, se ocupará el suboficial de la Unidad de Investigación y Seguridad Institucional.
32	Plan director del Servicio de Policía relacionado con el plan de ciudad, que incluya el seguimiento y la evaluación.	I	N	El plan de ciudad es precisamente el que ha incluido este proceso de participación ciudadana como instrumento para establecer las líneas maestras de lo que tiene que ser este Servicio, con su correspondiente evaluación.
33	Realizar un mapa incidental con puntos conflictivos del municipio.	I	S	La plasmación geográfica de los delitos es algo que ya se viene haciendo con los relacionados con tráfico y seguridad vial, pero se está estudiando la posibilidad de ampliarlo al resto de delitos mediante el análisis de distintas posibilidades informáticas, todo ello de la mano del Departamento de Nuevas Tecnologías.
34	Aplicar los sistemas de calidad a la Policía. Con un plan de mejora con objetivos, temporalizado, con recursos técnicos.	I	S	Este es un plan que ya existe en el Servicio desde antiguo, con vocación de extenderse progresivamente a toda la plantilla. Por ello, un buen número de miembros del Servicio se ha ido formado y se seguirá formando en este aspecto, en concreto cursos de 5S, gestión de procesos y calidad. En la medida en que esta temática se vaya ampliando a toda la plantilla, se podrán ir imponiendo estándares y niveles de exigencia a la misma.
35	Conseguir el ratio adecuado de agentes/ habitantes.	I/D	N	El horizonte del Servicio es conseguir un ratio ideal de 2 agentes por cada 1000 habitantes. Dependerá siempre de la posibilidad presupuestaria, entre otros factores. Hoy por hoy, no es posible por el motivo indicado.

Nº	EJES E ITEMS UNA POLICÍA AL SERVICIO DE LA CIUDADANÍA		S/N	RESPUESTA
36	Creación de mesas de trabajo interdisciplinar con asociaciones y departamentos municipales para intercambiar conocimiento en temas de interés general y con carácter preventivo, como por ejemplo: movilidad y medios de transporte en la ciudad (bicis, tranvía...), tratamiento de redes sociales, bandas juveniles, etc.	I	S	Las mesas de trabajo interdisciplinar son una realidad y vienen funcionando con normalidad. En este momento, por ejemplo, se está trabajando en el proyecto de ordenanza sobre circulación de bicicletas, y se está dando cabida en el mismo a todo aquel miembro de la ciudadanía, individual o colectivo, que quiera tomar parte en su debate, además de a los departamentos municipales afectados.
37	Protocolarizar la respuesta de la Policía ante las demandas ciudadanas.	I	S	Este procedimiento ya existe en lo relativo a las quejas o a los agradecimientos de la ciudadanía. La Unidad de Gestión y Policía Administrativa ampliará en 2013 el procedimiento a las peticiones y demandas que lleguen de ciudadanos/as.
38	Que toda la plantilla conozca los resultados de las encuestas de satisfacción.	I	S	Se difunden por los canales ya descritos de información interna.
39	Promover la información y formación también en la zona rural, para prevenir timos y asaltos a personas mayores que viven solas.	I	S	La información y formación externa del Servicio de Policía Local a la ciudadanía, zonas rurales y demás, y en concreto a colectivos específicos como personas mayores, discapacitadas, menores de edad, etc., se realiza a demanda y se oferta en el documento municipal “Ciudad educadora”. Por lo tanto, es una posibilidad al alcance de toda la ciudadanía.
40	Contestar de manera razonada todas las quejas, propuestas y demandas que se realicen a Policía Local.	I	S	Esta actividad se realiza habitualmente para las quejas, y, como ha quedado contestado en el punto 37, se ampliará el procedimiento a las propuestas y demandas ciudadanas.
41	Se propone la realización de un documento sencillo, atractivo, con lenguaje claro, para los mayores, con consejos para su seguridad en un doble sentido: seguridad vial y prevención de los atropellos a mayores, y seguridad frente a atracos, tirones, timos, etc. (hay propuesta por escrito).	I	S	Si bien esto es algo que ya se viene haciendo desde hace 6 años de forma habitual, lo cierto es que se trata de presentaciones de tipo power point que tal vez no es el formato más apropiado para las personas mayores. Por ello, la Unidad de Gestión y Policía Administrativa ha confeccionado un documento con las características solicitadas, sencillo, atractivo y que llegue a los destinatarios, para lo que se han llevado a cabo reuniones con el Servicio de Mayores del Ayuntamiento. Ese documento estará finalizado en mayo de 2013.

42	Se plantea también la realización de una encuesta previa muy sencilla para descubrir las preocupaciones de los mayores y responder a estas necesidades, trabajo que puede orientar la intervención que ya se está dando en policía con este colectivo.	U	N	Se rechaza porque existen ya canales suficientes para que estas personas hagan llegar al Servicio sus preocupaciones: en las formaciones que se les imparte, en las reuniones que periódicamente un miembro del Servicio tiene con ellos, a través de quejas o peticiones en el buzón ciudadano, remitiendo escritos al Servicio, etc., y todo ello tanto individual como colectivamente. Si acaso, se verá la posibilidad de incluir un apartado específico en las encuestas de satisfacción que se vayan a realizar en un futuro.
43	Encuestas periódicas de satisfacción ciudadana, que aporten información sobre los puntos fuertes y los aspectos a mejorar.	I	S	Se recuperará la encuesta de satisfacción de la ciudadanía, para tomarle el pulso a las inquietudes y problemas de ésta, y se realizarán, como mínimo, cada dos años. Será una herramienta que permitirá el análisis y la toma de decisiones en la actividad policial, y también la vía para implicar a la ciudadanía en el seguimiento y evaluación de la labor policial. Se comenzará con esta tarea en 2014, y será responsable de ello la Dirección del Departamento.
44	Se propone también realizar la difusión de estos consejos de seguridad adecuada a la propia idiosincrasia de las personas mayores: a través de los centros de salud, los polideportivos y las actividades de tercera edad.	I/D	S	Se ha confeccionado un documento sencillo, atractivo y que llegue a los destinatarios, para lo que se han llevado a cabo reuniones con el Servicio de Mayores del Ayuntamiento. Este documento se dejará a disposición de todas las personas interesadas en los puntos de atención al ciudadano municipales y se repartirá en las formaciones dirigidas a ellos.
45	Que se realice educación vial tanto para peatones como para ciclistas.	D	S	Contestado en el punto 39.
46	Que se valore el conocimiento de los/las agentes de idiomas distintos al castellano y euskera.	I	S	Se trasladará esta inquietud al Departamento de Función Pública para un estudio conjunto de la cuestión.

Nº	EJES E ITEMS UNA POLICÍA CERCANA A LA CIUDADANÍA		S/N	
47	Incidir en la policía de proximidad. Que los policías paseen por el barrio, entren en contacto con la gente y entren de vez en cuando en los comercios.	I	S	En las relaciones con las asociaciones y colectivos, en el plazo de dos meses la Unidad de Gestión les hará llegar información acerca de quién va a ser su interlocutor en este Servicio, que será el actual suboficial de la Unidad de Investigación y Seguridad Institucional. Además, se insistirá en la presencia informal y se sistematizará la presencia formal del Servicio en reuniones con dichos entes. En línea con todo ello, se ha pasado de destinar 45 policías a 80 en Policía de Barrio, para poder tener presencia en Salburua y Zabalgana, que hasta ahora no se podían cubrir de manera continua. Igualmente se ha dividido la ciudad en 7 zonas en lugar de 5, para lograr una mayor presencia de patrullas. Esto se logra también con la ampliación del Grupo de Prevención y Apoyo, de 19 policías a 35, para acometer trabajos preventivos en zonas inseguras de la ciudad, no sólo de intervención especial. El horario de este grupo se ha ampliado, y trabajan también de mañana, coincidiendo así con el resto de secciones y facilitando su trabajo conjunto. El Grupo de Intervención Periescolar, antes compuesto por una única persona, ahora por 17 policías, trabaja de 6:00 a 22:00 horas, abarcando franjas horarias especialmente sensibles. El cambio de calendario y la ampliación de los turnos de trabajo pretenden incidir en la mejora del servicio.
48	Referencias personales concretas en los diferentes barrios. Presencia asidua y no puntual. Más trabajo a pie.	I	S	
49	Seguimiento de la eficacia de estas intervenciones.	I	S	Las encuestas de satisfacción ciudadana que se van a recuperar según se ha indicado anteriormente serán un buen termómetro para medir la eficacia de las medidas que se adoptan.
50	Crear nuevos puntos de atención a la ciudadanía (otra comisaría más céntrica).	I	N	La reciente experiencia de la Comisaría del Casco Viejo, que tuvo que ser cerrada ante la falta de utilización de la misma por la ciudadanía, hace desaconsejable esta propuesta.
51	Falicitar la denuncia on-line.	I	S	Sistema de denuncias on-line recientemente implantado y ya en funcionamiento. Esto ha permitido liberar agentes del Grupo de Denuncias para que puedan dedicarse a otras tareas.
52	Que la furgoneta de atestados se pueda acercar a los comercios en situación de conflicto para hacer la denuncia.	D	S	Se considera que el sistema de denuncias on-line posibilita suficientemente la realización de las mismas sin tener que acercarse a las dependencias policiales.

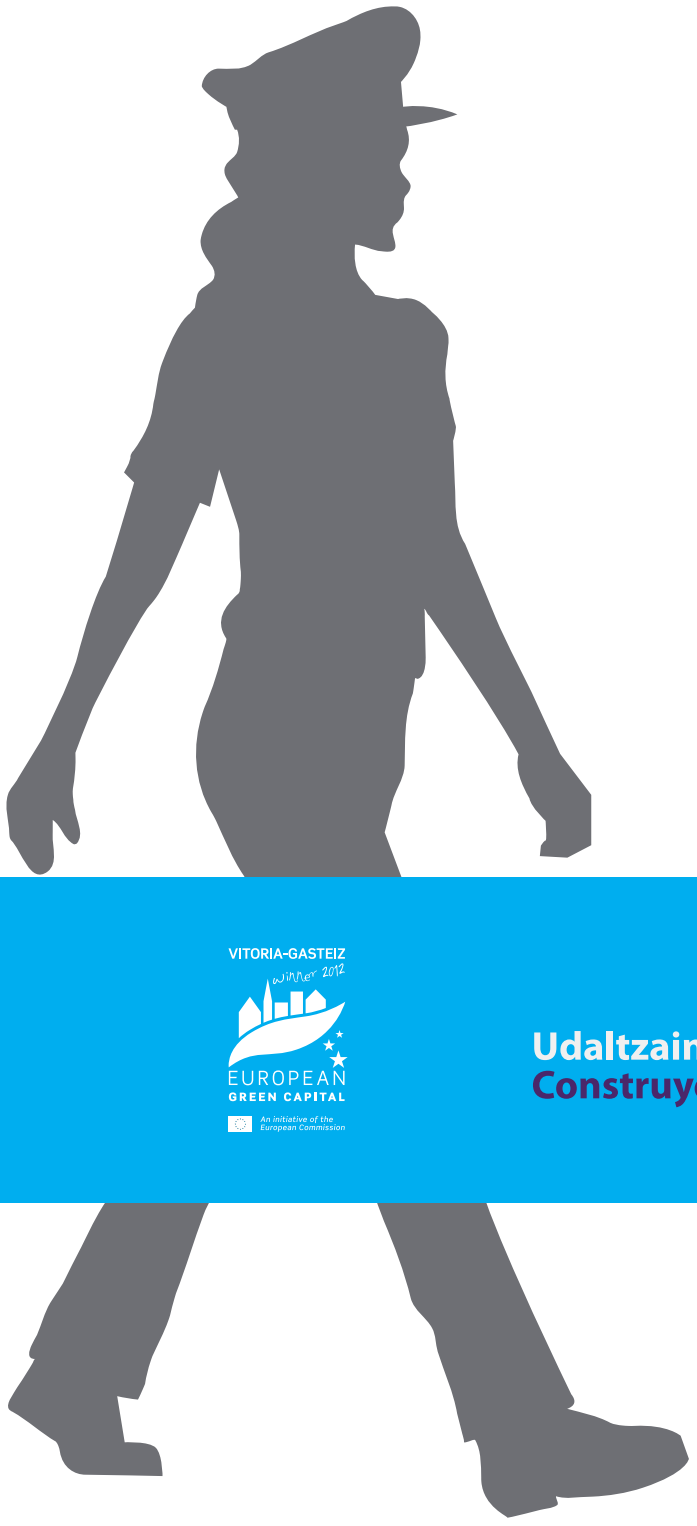
53	Policía de barrio en turnos de mañana, tarde y noche. Con funciones de atención y prevención.	I	S	Contestado en los puntos 47 y 48. En cuanto a la Policía de Barrio con turnos de noche, es una cuestión que carece de sentido, porque la actividad de la ciudad disminuye evidentemente durante la noche y la interacción con la ciudadanía también, en la misma medida.
54	Una patrulla de medio ambiente que vigile en zona rural los fines de semana.	I	S	El Grupo de Medio Ambiente, que mantiene sus funciones, se ha visto ampliado en dos agentes para dar una mayor cobertura tanto en espacio como en número de intervenciones. Y todo ello siempre incluye el patrullaje los fines de semana.
55	Presencia periódica de la policía de barrio en los consejos territoriales y sectoriales con el objetivo de repasar la situación de cada barrio y las posibles soluciones ante problemas detectados.	I/U/D	S	Contestado en los puntos 47 y 48.
56	Hacer un seguimiento de este modelo de coordinación.	D	S	Contestado en el punto 49.

Nº	EJES E ITEMS MEJORA EN LA IMPLICACIÓN DE LA CIUDADANÍA EN EL SERVICIO DE POLICÍA LOCAL		S/N	
57	Implicar a la ciudadanía en el seguimiento y evaluación.	U	S	A lo largo de 2013, la Unidad de Gestión y Policía Administrativa se ocupará de que se aproveche mejor y se potencie la utilización del servicio de prensa municipal para dar a conocer más y mejor las funciones, labores y logros policiales. Igualmente, a partir de 2015 y vinculado al resultado de las encuestas de satisfacción, se incluirá la definición de excelencia del Servicio. Aparte de los canales habituales, se incrementará y afinará el uso de las redes sociales y de la web para difundir, aparte de la información que el Servicio considere pertinente en cada momento, procedimientos de actuación que puedan resultar útiles a la ciudadanía. Se recuperará, como hemos dicho anteriormente, las encuestas de satisfacción, para tomar el pulso a las inquietudes de los/las ciudadanos/as.
58	Campaña de información a la ciudadanía sobre las funciones de la Policía y los procedimientos de intervención.	U	S	
59	Comunicación continua a la ciudadanía de las intervenciones para mejorar el conocimiento sobre lo que hace.	U	S	
60	Realizar informes periódicos sobre el trabajo desarrollado.	I	S	
61	Comunicar a la ciudadanía la definición de excelencia.	I	S	
62	Que se dé a conocer a la ciudadanía las funciones que realiza la Policía. Tener más información sobre el trabajo que realiza.	I	S	
63	Si lo anterior se realiza, implicar a la ciudadanía en apoyar el trabajo de Policía.	U	S	
64	Realizar campañas informativas sobre los derechos que asisten a la ciudadanía en su interacción con la Policía Local. Y articular y difundir cauces para reclamar en caso de que la atención no sea la adecuada.	I	S	

Nº	EJES E ITEMS COORDINACIÓN		S/N	RESPUESTA
65	Estudiar la posibilidad de mejorar la coordinación con la Ertzaintza, la distribución de competencias.	I	S	En general, las relaciones con otros cuerpos policiales son fluidas. En concreto, son excelentes con el Cuerpo Nacional de Policía, la Ertzaintza y la Guardia Civil. Las reuniones de coordinación con este último cuerpo tienen lugar cada tres meses y, si bien siempre se puede mejorar algo, cabe decir que la distribución de funciones con ellos existe, y que la coordinación funciona. Por otro lado, no hay que olvidar las relaciones existentes con otros servicios de policía local del Estado, con los cuales se participa en proyectos de interés común, como por ejemplo el "Proyecto Capitales", que coordina Policía Local de Pamplona y en el que colabora una decena de servicios de policía municipal (Zaragoza, Logroño, Bilbao, San Sebastián, Burgos, Santander, etc.), proyecto que pretende encontrar un lenguaje común que permita la comparación y el análisis de datos, y dar el mismo contenido al mismo concepto. Y todo lo dicho, con independencia de la integración de este Servicio nuestro en la Dirección de Coordinación de Policías Locales del País Vasco, en la que participa activamente, en su búsqueda de criterios de actuación y procesos de intervención comunes.

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

VITORIA GASTEIZ
green capital



VITORIA-GASTEIZ winner 2012
EUROPEAN GREEN CAPITAL
An initiative of the European Commission

Udaltzaingoaren eredu berria sortzen
Construyendo el nuevo modelo de Policía Local

VITORIA GASTEIZ
green capital