

**LA CARTA DE SERVEIS DE LA
POLICIA DE LA GENERALITAT – MOSSOS
D'ESQUADRA**



Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior,
Relacions Institucionals i Participació
Secretaria de Seguretat

ÍNDEX

1- L'objecte de la Carta de Servei.....	3
2 – Informació general de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra	4
3- La missió, visió i valors de la PG-ME.....	11
4- Els nostres Serveis	12
5- Els nostres compromisos de qualitat	13
6- Els nostres indicadors de qualitat	14
7- Formes de Col·laboració i participació	14
8- Sistema de suggeriment, agraïment o queixa.....	15
9- Normativa bàsica	15
10- Unitat responsable de la carta	16
11- Actualització.....	16

1- L'objecte de la Carta de Servei

La Generalitat de Catalunya té com a objectiu la prestació d'uns serveis públics de qualitat. Amb les *cartes de serveis* l'Administració de la Generalitat informa dels serveis que presta i es compromet respecte al seu nivell de prestació. Tanmateix el govern de la Generalitat fomenta la participació ciutadana a través d'enquestes d'opinió, bústies de queixes i suggeriments i altres formes de col·laboració.

El projecte d'elaboració de la Carta de Serveis del Cos de Mossos d'Esquadra pretén donar resposta als compromís adquirit pel conseller d'Interior, Relacions Institucionals i Participació en compareixença parlamentària en la qual situava la Carta de Serveis de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra com a un dels deu punts prioritaris del Departament en matèria de seguretat.

Els treballs preparatoris de la carta han comportat la realització de millores en l'organització com són la implantació del sistema de suggeriments, agraïments i queixes de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i la millora dels processos de les Oficines d'Atenció Ciutadana de les Comissàries. Aquests canvis eren necessaris per tal d'implementar amb èxit la Carta de Serveis.

La Carta de serveis de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra expressa la voluntat d'aquesta institució de treballar en el marc d'una política global de qualitat. La carta informa dels serveis que es presten, dels compromisos que s'adopten, de com es mesura la qualitat i de com poder col·laborar-hi.

2 – Informació general de la Policia de la Generalitat- Mossos d'Esquadra

Amb l'arribada de la democràcia i el retorn de la Generalitat, la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra passen a dependre de nou del Govern de la Generalitat de Catalunya. A partir de l'any 1982 i l'aprovació de la Llei de Creació de la Policia Autonòmica de la Generalitat de Catalunya el 1983 comença la fase d'expansió del cos. Però no és fins l'any 1994, amb l'aprovació de la Llei de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra i els acords amb el Govern de l'Estat, que s'inicia el procés de desplegament territorial en substitució de les Forces i Cossos de seguretat de l'Estat que culmina el novembre del 2008 amb el desplegament a les comarques de Tarragona.

La Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra es defineix com un servei de la Generalitat, per a coadjuvar al compliment dels seus fins i al compliment de les seves disposicions. I, a la vegada, com un servei per a la comunitat i, per tant, amb un mandat explícit de coadjuvar al benestar social, en cooperació amb els altres agents socials, en els àmbits preventiu, assistencial i de rehabilitació.

El caràcter finalista de les funcions de seguretat, el fet que els últims destinataris de l'activitat policial siguin els ciutadans, obliga la Policia de la Generalitat a operar, amb tots els altres cossos, segons els principis de cooperació, coordinació i col·laboració mútua.

Respecte d'això, la Policia de la Generalitat actúa en dos àmbits. Per una banda, en relació amb les forces i els cossos de seguretat de l'Estat i per altra banda, amb les policies locals, mitjançant la Junta de Seguretat de Catalunya i les juntes locals de seguretat respectivament.

Estatut d'autonomia a l'article 164 atorga a la Generalitat de Catalunya, en matèria de seguretat pública, el control i la vigilància del trànsit i concretament a la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra totes les funcions pròpies d'un cos de policia. Alhora, a l'article 332 estableix que la Generalitat té, en el territori de Catalunya, la competència exclusiva en emergències i protecció civil.

A. Funcions de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra

1. Funcions de policia de seguretat ciutadana i ordre públic.
2. Funcions de policia administrativa.
3. Funcions de policia judicial i investigació criminal, inclòs el crim organitzat i el terrorisme.
4. Funcions d'intervenció en la resolució amistosa de conflictes privats.
5. Funcions de cooperació i col.laboració amb les entitats locals
6. Funcions de policia en seguretat viària i trànsit.
7. Funcions i competències en matèria d'emergències i protecció civil

1. Funcions de policia de seguretat ciutadana

- a) Protegir les persones i els béns.
- b) Mantenir l'ordre públic.
- c) Vigilar i protegir persones, òrgans, edificis, establiments i dependències de la Generalitat, i garantir el funcionament normal de les instal·lacions i la seguretat dels usuaris dels serveis.
- d) Vigilar els espais públics.
- e) Protegir les manifestacions i mantenir l'ordre en grans concentracions humanes.
- f) Prestar auxili en els casos d'accident, catàstrofe o calamitat pública, i participar en l'execució dels plans de protecció civil en la forma que sigui determinada per les lleis.
- g) Prestar auxili en les actuacions en matèria de salvament, si hi és requerit.
- h) Complir, dins les competències de la Generalitat, les funcions de protecció de la seguretat ciutadana atribuïdes a les forces i els cossos de seguretat per la Llei orgànica 1/1992.
- i) Prevenir actes delictius.
- j) La resta de funcions que li atribueix la legislació vigent.

2. Funcions de policia administrativa

- a) Vetllar pel compliment de les lleis aprovades pel Parlament de Catalunya i de les disposicions i ordres singulars dictades pels altres òrgans de la Generalitat.
- b) Inspeccionar les activitats sotmeses a l'ordenació o la disciplina de la Generalitat, i denunciar-ne tota activitat il·lícita.
- c) Emprar la coacció amb vista a l'execució forçosa dels actes o les disposicions dels òrgans de la Generalitat.
- d) Vetllar pel compliment de les lleis i les altres disposicions de l'Estat aplicables a Catalunya i garantir el funcionament dels serveis públics essencials.
- e) Vetllar pel compliment de la normativa sobre el medi ambient, els recursos hidràulics i la riquesa cinegètica, piscícola, forestal i de qualsevol altra mena relacionada amb la conservació de la natura.
- f) Vetllar pel compliment de la normativa sobre el patrimoni cultural català, pel que fa a la salvaguarda i la protecció d'aquest i per tal d'evitar-ne l'espoli o la destrucció.
- g) Col·laborar amb les policies locals i amb les forces i els cossos de seguretat de l'Estat en la recollida, el tractament i la comunicació recíproca d'informació d'interès policial.
- h) Vigilar, inspeccionar i controlar les empreses de seguretat privada, llurs serveis i actuacions i els mitjans i el personal a llur càrrec, en els termes establerts per la legislació vigent.
- i) La resta de funcions que li atribueix la legislació vigent.

3. Funcions de policia judicial i investigació criminal, inclòs el crim organitzat i el terrorisme.

Les funcions de policia judicial que li corresponen d'acord amb l'article 164.5 de l'Estatut d'autonomia i que són establertes per l'article 126 de la Constitució, els articles 443 i 445 de la Llei orgànica del poder judicial i la resta de la legislació processal vigent, sens perjudici de les que corresponen a les policies locals. Aquestes funcions són acomplertes per mitjà dels serveis ordinaris del Cos o per mitjà de les seves unitats orgàniques de policia judicial, a iniciativa pròpia o a requeriment de les autoritats judicials o del ministeri fiscal.

4. Funcions d'intervenció en la resolució amistosa de conflictes privats, si hi és requerit

El servei de Policia ha d'estar al servei de la ciutadania per a la col·laboració en el que aquesta necessita i per tant cooperar amb aquesta en la resolució dels conflictes privats de forma amistosa.

5. Funcions de cooperació i col·laboració amb les entitats locals, d'acord amb la Llei 16/1991, del 10 de juliol, de les policies locals

- a) Donar suport tècnic i operatiu a les policies locals quan aquestes no puguin assumir plenament un servei, per raó del seu volum o de l'especialització.
- b) Exercir, a més de les funcions assenyalades en aquest article, les pròpies de les policies locals en els municipis que no en disposin.
- c) En els supòsits establerts per les lletres a) i b), la Generalitat i les corporacions locals han de subscriure els convenis de cooperació corresponents, en què s'han de definir, en tot cas, els objectius, els recursos, el finançament, l'organització i les obligacions i facultats respectives.

6. Funcions de policia en Seguretat Viària i Trànsit

Vigilància i regulació del trànsit a la xarxa viària, elaboració d'atestats i investigacions en accidents de trànsit

7. Funcions de policia en Emergències i Protecció Civil

- a) Previsió: analitzar el risc, les causes i els efectes.
- b) Prevenció: conjunt d'accions encaminades a disminuir el risc.
- c) Planificació: la resposta davant situacions de greu risc.
- d) Intervenció: accions encaminades a anul·lar, corregir i minimitzar els efectes de les catàstrofes.
- e) Rehabilitació: accions encaminades a reparar i retornar a la normalitat.
- f) Informació i formació: donar a conèixer a la població com actuar en cas d'accident. Pel que fa a la planificació, els grups d'ordre públic tenen com a objecte garantir la seguretat ciutadana en les zones de risc o calamitat, així com regular el trànsit i col·laborar en la identificació de les víctimes. Així doncs, les seves funcions són bàsicament garantir la seguretat ciutadana en

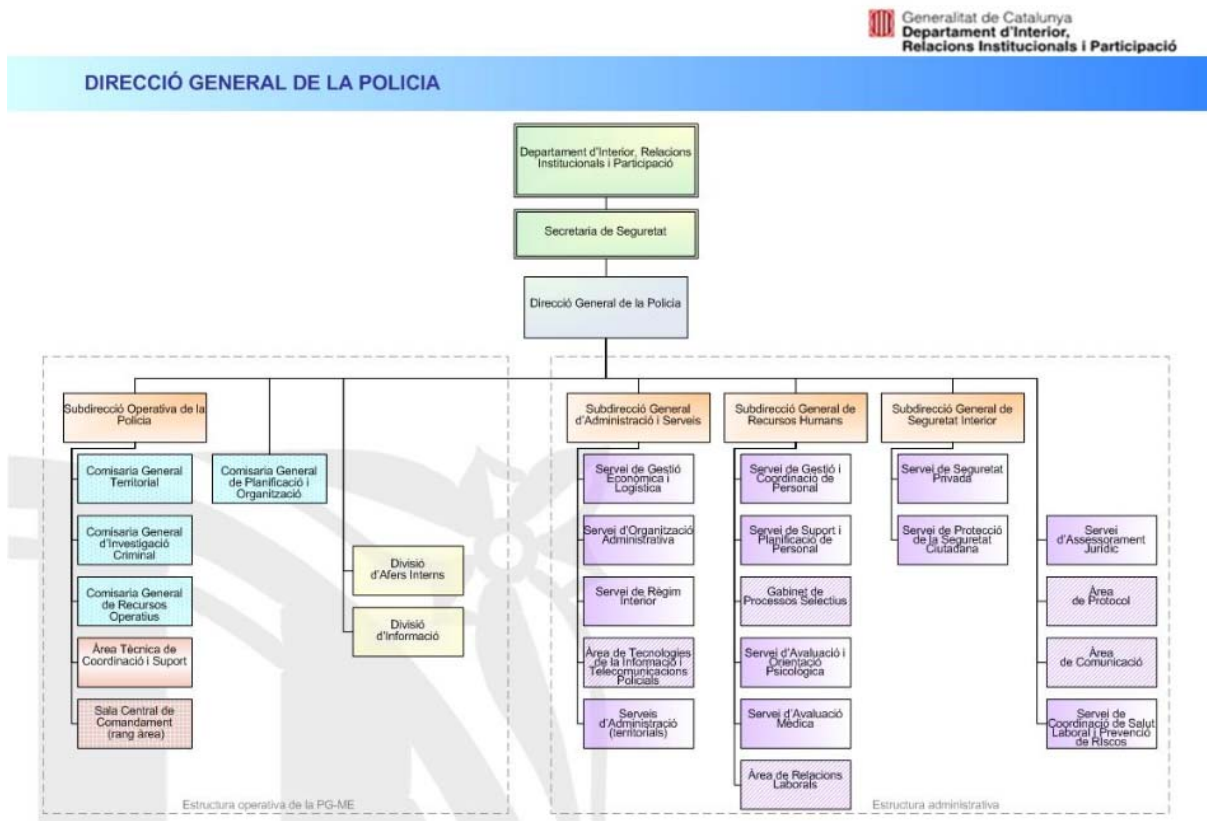
la zona de risc o calamitat i garantir que els grups que hi intervinguin puguin actuar sense cap impediment, coordinant les seves actuacions.

B. Estructura Policial de la Direcció General de la Policia Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra

La Direcció General de la Policia (DOGC núm. 5.005, de 09/11/2007)

Corresponen a la persona titular de la Direcció General de la Policia el comandament directe del cos de Mossos d'Esquadra i la direcció, coordinació operativa i inspecció dels seus serveis, sota la direcció i supervisió de les autoritats superiors, així com vetllar per garantir la protecció del lliure exercici dels drets i les llibertats i la seguretat ciutadana, i assegurar la convivència pacífica i la protecció de les persones i béns en tot el territori de Catalunya.

Per poder portar a terme les funcions que té encomanades, la Direcció General de la Policia s'organitza en diferents nivells estructurals



- **La Subdirecció Operativa de la Policia:** exerceix el comandament operatiu del cos de mossos d'esquadra, llevat d'aquelles unitats policials que depenguin directament de la Direcció General de la Policia.

- **La comissaria general:** òrgan adscrit a la Subdirecció Operativa de la Policia o a la Direcció General de la Policia i que integra les divisions i/o regions policials, a la qual correspon el comandament de la policia.

- **La coordinació regional:** òrgan adscrit a la Comissaria General Territorial i exerceix la direcció d'un conjunt de regions policials.

- **La divisió:** òrgan que, de manera ordinària, s'adsciu a una comissaria general. La naturalesa organitzativa de la divisió és d'òrgan central, tot i que podrà estar territorialment desconcentrada.

- **La regió policial:** òrgan que s'adsciu a una coordinació regional. La naturalesa organitzativa de la regió policial és d'òrgan territorial.

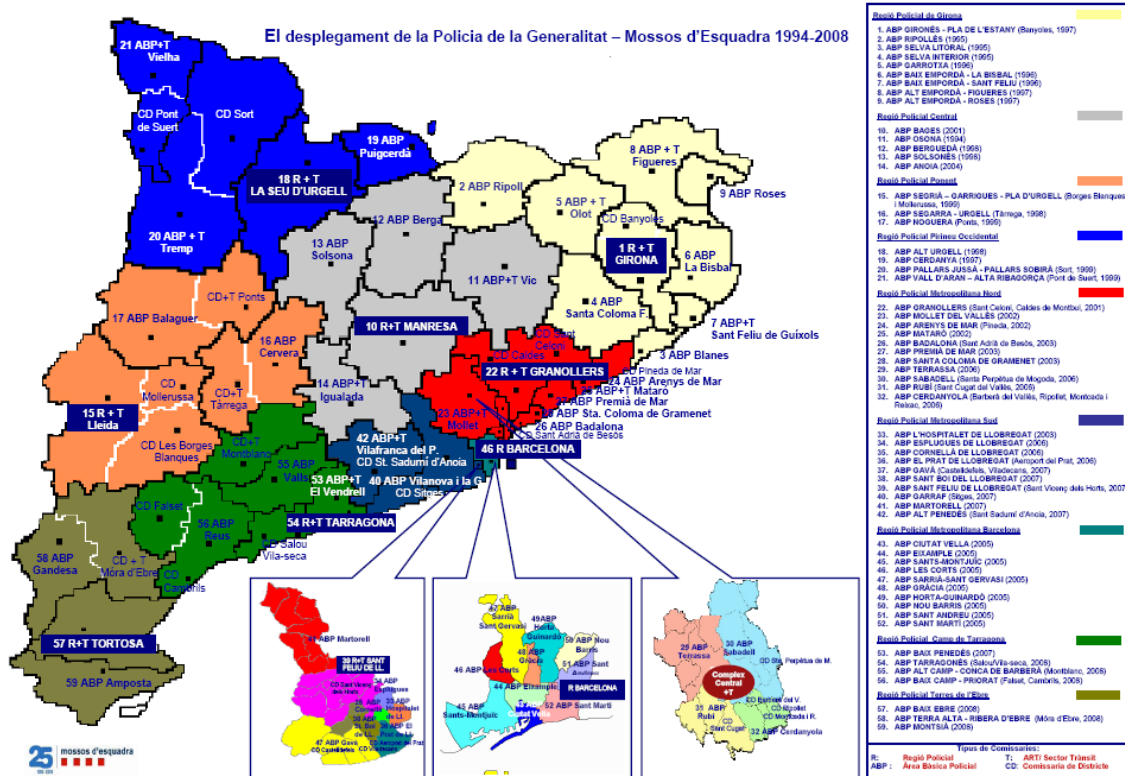
La divisió i la regió policial se situen en un mateix nivell estructural i els correspon la direcció estratègica d'àmbits concrets de l'activitat de la policia.

- **L'àrea:** òrgan que, de manera ordinària, s'adsciu a una divisió o regió policial, a la qual correspon la direcció tàctica d'àmbits concrets de l'activitat de la policia. S'estableixen els següents tipus d'àrees: àrees centrals i àrees territorials, com a desenvolupament de les divisions; i les àrees regionals i àrees bàsiques policials, com a desenvolupament de les regions policials.

- **La unitat:** òrgan que, de manera ordinària, s'adsciu a una àrea, a la qual correspon la direcció operativa de la policia.

- **El grup:** òrgan de, de manera ordinària, s'adsciu a una unitat, les responsabilitats del qual són, amb caràcter general, les relatives a la supervisió i execució directa de les tasques policials.

C. Dependències de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra



Seu central de la Direcció General de la Policia

Direcció General de la Policia
 Travessera de les Corts 319-321
 08029 Barcelona
mossos@gencat.cat
www.gencat.cat/mossos

D. Telefòn Emergències

El telèfon 112, únic per a tot l'àmbit europeu i amb resposta immediata les 24 hores del dia, centralitza totes les trucades d'urgència. Serveix perquè els ciutadans i ciutadanes puguin sol·licitar els serveis públics d'urgències sanitàries, d'extinció d'incendis i salvaments, de seguretat ciutadana i de protecció civil quan es trobin davant d'una situació d'emergència.

Per a les persones amb discapacitat auditiva es posa al seu servei el fax 900 500 112 i el mòbil 679 436 200 per a enviar missatges de text (sms)

3- La missió, visió i valors de la PG-ME

D'acord amb l'ordenament jurídic i en consonància al mandat que el govern de la Generalitat atorga al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació i les funcions de la en matèria de seguretat i policia s'estableix la missió (Què hem de fer) del cos de mossos d'esquadra, la visió (què volem ser) i el valors (com volem actuar) que serveixen de marc general per la Carta de Serveis.

A. La nostra Missió

La missió de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra és protegir el lliure exercici dels drets i llibertats i garantir la seguretat ciutadana, vetllant, des de la proximitat, per la convivència pacífica i la protecció de les persones i els béns, d'acord amb l'ordenament jurídic.

B. La nostra visió

Volem que la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra esdevingui el referent de seguretat i la garantia de protecció i servei de les persones a Catalunya, des de la proximitat i la professionalitat, oferint un servei de qualitat.

C. Els nostres valors

- **Proximitat:** Conèixer la realitat social, des de l'arrelament al territori, i detectar les necessitats de la ciutadania a què es serveix, per afavorir la convivència pacífica.
- **Compromís:** Esforçar-se per complir les obligacions pròpies del lloc que s'ocupa.
- **Integritat:** No treure profit de la condició de policia. Actuacions adaptades als preceptes deontològics.
- **Voluntat de servei:** Orientar-se cap a la ciutadania, amb la voluntat de satisfer les necessitats amb un servei de qualitat.
- **Eficàcia:** Aconseguir els objectius fixats, ser resolutiu en el lloc de treball propi, aconseguir els resultats previstos.

4- Els nostres Serveis

Els serveis que a continuació es detallen no estan descrits en relació a les funcions sinó en relació a la prestació directa al ciutadà i sempre des d'una òptica ciutadana i no de la estructura organitzativa de la Direcció General de la Policia. Aquesta descripció esdevé clau alhora de definir els compromisos amb els ciutadans de la carta de serveis.

Atenció personal i assistencial

Els cos dels Mossos d'Esquadra té presència policial a tota Catalunya, dóna resposta a les demandes de seguretat i/o protecció de les persones i mobilitza els recursos assistencials necessaris per donar auxili i protecció a la ciutadania en situacions de risc i/o conflicte.

Atenció a la persona denunciant

Recepció de la denúncia en totes les comissaries del Cos de Mossos d'Esquadra i informació, sobre els documents que cal aportar. Les nostres dependències són accessibles per a totes les persones amb mobilitat reduïda.

Atenció especialitzada a la víctima

Atenció especialitzada, a totes les comissaries, a les víctimes relacionades amb els delictes violents, sexuals, de violència masclista, de violència domèstica, contra menors i tots aquells en el que estiguin relacionats col·lectius de risc o especialment vulnerables.

Relacions amb la comunitat

Establiment de canals de comunicació amb la ciutadania i en especialment amb els col·lectius més vulnerables i amb més risc de ser víctimes de delictes per tal de minimitzar la possibilitat de ser víctima d'un delicte.

Seguretat Viària

Vigilància i regulació del trànsit a la xarxa viària, elaboració d'atestats i investigacions en accidents de trànsit amb la finalitat de reduir l'accidentalitat i augmentar la seguretat a les vies.

Investigació criminal

Investigació de delictes contra el patrimoni, contra les persones, l'ordre públic, la seguretat col·lectiva, la llibertat, la llibertat sexuals, les relacions familiar i d'altres que afecten a la Seguretat Ciutadana.

5- Els nostres compromisos de qualitat

Els compromisos de qualitat de la Carta de Serveis de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra són els següents:

- Oferir atenció 24 hores, 365 dies l'any.
- Donar un tracte acurat i amable.
- Arribar al lloc dels fets en el mínim temps possible i, en tot cas, en 12 minuts en aquells casos en què hi hagi perill greu per a la vida o la integritat física de les persones i els seus béns.
- Fer que els agents s'identifiquin.
- Atendre la ciutadania, en el moment que arriben a la comissaria, interessant-se pel motiu de la seva denúncia.
- Establir un temps d'espera per interposar denúncia inferior a 30 minuts de mitjana.
- Garantir la privacitat de les persones denunciants.
- Recollir denúncies en llengües estrangeres.
- Rebre denúncies per Internet en els supòsits previstos.
- Oferir assistència personalitzada a la víctima mitjançant agents especialitzats.
- Gestionar de manera prioritària les ordres de protecció en relació amb els delictes relacionats amb la violència masclista.
- Mantenir relacions directes i periòdiques amb els diferents col·lectius socials.
- Assistir, comunicar i gestionar el lliurament dels menors desemparats als pares, tutors o representants legals o a les institucions pertinents amb la màxima celeritat i, en tot cas, en 1 hora com a màxim.
- Assistir a la gent gran i a les persones especialment vulnerables que es troben en situació de risc o desemparament i gestionar-ne el lliurament als familiars o les institucions pertinents amb la màxima celeritat i, en tot cas, en 1 hora com a màxim.
- Promoure programes de seguretat viària mitjançant cursos de formació i col·loquis informatius.
- Contestar els suggeriments, felicitacions i queixes i rebuts en un termini màxim de 30 dies.
- Fer una investigació especialitzada de les activitats criminals.
- Publicar els resultats anuals d'avaluació de la carta de serveis.

6- Els nostres indicadors de qualitat

Mesurar els compromisos de qualitat esdevé necessari per tal d'avaluar-ne el grau d'assoliment i per continuar en el cicle de millora continuada de la carta de serveis.

Aquests indicadors han de ser fàcils d'entendre i rellevants per a l'usuari. És imprescindible de garantir una recollida de dades correcta i una interpretació inequívoca del seu valor, i han de permetre a l'organització la comparació al llarg del temps per tal de comprovar els canvis que es produeixin.

Els nostres instruments de mesura són els següents:

- **Temps mitjà espera per interposar una denúncia.**
- **Temps mitjà resposta a fets urgents.**
- **Enquesta de Seguretat Pública.**
- **Enquestes de Satisfacció Usuària.**
- **Nombre de felicitacions, queixes i suggeriments.**
- **Anàlisi de les suggeriments, felicitacions i queixes.**
- **Percentatge de suggeriments, queixes i felicitacions contestats abans de 30 dies.**

7- Formes de Col·laboració i participació

La ciutadania té dret a participar en les tasques de seguretat i policia d'acord amb el nostre ordenament jurídic, aquesta participació es realitza mitjançant les organitzacions i les entitats ciutadanes i de forma directa mitjançant les enquestes, el sistema de suggeriments, felicitacions i queixes o les trucades als telèfons d'emergència o a les comissaries.

- **Consell de Seguretat de Catalunya.**
- **Juntes i Consells locals de Seguretat.**
- **Enquesta de Seguretat Pública de Catalunya.**
- **Xerrades, Col·loquis, reunions amb associacions.**
- **Enquestes de satisfacció ciutadana a les Comissàries.**
- **Realitzant suggeriments, felicitacions i queixes.**

8- sistema de suggeriment, agraïment o queixa

La Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra disposa d'un sistema de recollida de suggeriments, agraïments i queixes, aquest està pensat amb la convicció que qualsevol iniciativa del ciutadà sobre la prestació del nostre servei pot ser una oportunitat de millora i, en tot cas, ha d'analitzar-se.

La forma de fer arribar un suggeriment, agraïment o queixa és mitjançant:

- El correu electrònic a la bústia mossos@gencat.cat
- Els formulari de la nostra web
<http://www.gencat.cat/mossos/serveis/SAQ/index.htm>
- De manera presencial a qualsevol comissària o bé mitjançant registre del Departament, o de qualsevol administració inclosa a l'article 38.4 de la Llei 30/1992, de RJPAC o bé a través de les oficines d'Atenció Ciutadana de la Generalitat de Catalunya.

9- Normativa bàsica

- Constitució Espanyola de 1978.
- Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006.
- Llei Orgànica 2/1986, de 13 de març, de Forces i Cossos de Seguretat.
- Llei 13/1989, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.
- Llei Orgànica 1/1992, de 21 de febrer, de protecció de la seguretat ciutadana.
- Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les Administracions públiques i del procediment administratiu comú.
- Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra.
- Recomanació REC (2001) 10 del Comitè de Ministres del Consell d'Europa als estats membres sobre el Codi Europeu d'ètica policial.
- Decret 19/2002, de 22 de gener, de reestructuració parcial de la Direcció General de Seguretat Ciutadana.

- Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya.
- Resolució INT/1828/2004 de 14 de juny per la qual s'aprova la instrucció per a la incorporació i l'aplicació del Codi Europeu d'Ètica de la policia en relació amb l'actuació i la intervenció de la policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra
- Decret 243/2007, de 6 de novembre, d'estructura del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació.

10- Unitat responsable de la carta

D'acord amb el Decret 243/2007, de 6 de novembre, d'estructura del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, el Gabinet de Seguretat de la Secretaria de Seguretat és l'òrgan responsable de l'elaboració d'aquesta Carta de Serveis i per tant ha de promoure i coordinar, d'acord amb la Direcció General de la Policia, les accions necessàries en relació amb aquesta carta.

Gabinet de Seguretat /Secretaria de Seguretat

Departament d'Interior, Relacions Institucionals i participació.

Passeig de Sant Joan, 39-41

08009 Barcelona

Tel. 935512000

e-mail: gabinetdeseguretat@gencat.cat

www.gencat.cat/interior

11- Actualització

La Carta de Serveis adquireix el compromís d'adaptar-se a totes les millores que es vagin produint en el Cos de la policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, així com en els serveis que aquest presta.

Barcelona, Maig de 2009