

Cumplimiento de nuestro compromiso

Nos comprometemos a trabajar con usted para lograr un Londres más seguro. Si no cumpliésemos este compromiso, le explicaremos los motivos por los que en un caso determinado no ha sido posible alcanzar los altos niveles de calidad a los que aspiramos y que usted se merece.

Si considera que no hemos cumplido nuestro compromiso, nos gustaría que nos los dijese. Puede dejar sus comentarios en la sección de nuestro sitio web "Your Voice Counts" (en inglés) o llamarnos al **020 7230 4737**. Confirmaremos la recepción de su comentario en un plazo de 24 horas tras haberlo recibido. Asimismo, le ofrecemos la posibilidad de hablar con usted personalmente sobre su comentario e informarle del modo en que pretendemos abordarlo.

Nuestro servicio es supervisado por la policía metropolitana (Metropolitan Police Authority), a la que también puede enviar sus comentarios en el correo electrónico enquiries@mpa.gov.uk



Cómo ayudarnos

Existen unos cuantos pasos que usted puede adoptar para ayudarnos a ofrecerle el mejor servicio posible:

- Llame siempre al **999** en caso de emergencia, por ejemplo, si se está cometiendo un delito, si tiene conocimiento de que un individuo del que se sospecha que ha cometido un crimen se encuentra en las proximidades o si hay alguna persona herida, amenazada o en peligro.
- En caso de que no se trate de una emergencia, informe del delito en línea en www.met.police.uk (en inglés) o llamando al **0300 123 1212**. Llame también a este número para facilitarnos todo tipo de información que pueda ayudarnos a prevenir o detectar un delito. Asimismo, también puede proporcionarnos información de forma anónima sobre un delito llamando a Crimestoppers en el número **0800 555 111**. Crimestoppers es una organización independiente sin ánimo de lucro.
- Si usted es sordo o tiene problemas auditivos, puede usar un teléfono de texto para llamarnos. Marque el **18000** en caso de emergencias o el **18001 0300 123 1212** si no se trata de una emergencia.
- Puede participar de forma activa uniéndose al grupo de vigilancia vecinal Neighbourhood Watch de su localidad, asistiendo a las reuniones de Safer Neighbourhoods o haciéndose agente especial voluntario (*special constable*) o voluntario de la policía metropolitana de Londres o Met. Póngase en contacto con el equipo de Safer Neighbourhoods para obtener más información sobre las reuniones en su localidad. (Encontrará sus datos en www.met.police.uk/saferneighbourhoods). Para obtener más información acerca de cómo hacerse voluntario, visite www.met.police.uk/recruitment.
- Si detecta actividades o comportamientos sospechosos, por insignificantes que sean, llame en confidencialidad al teléfono gratuito de lucha contra el terrorismo en el número **0800 789 321**.

Spanish

Compromiso del servicio de policía Nuestra promesa al público



Compromiso del servicio de policía – Nuestra promesa al público

El Servicio de la Policía Metropolitana se enorgullece de proporcionar el mejor servicio posible a la población de Londres y nuestro compromiso policial establece las normas de servicio que usted puede esperar recibir de nuestra parte.

La versión completa (en inglés) de nuestro compromiso de servicio policial está disponible en nuestro sitio web www.met.police.uk.

Si desea obtener más información en otros formatos alternativos, puede llamarnos al **020 7230 4737**.



Algunos de nuestros compromisos más importantes

- Siempre le trataremos de una forma justa, digna y respetuosa, y garantizaremos que todos puedan acceder a nuestros servicios en un horario razonable y apropiado.
- Trabajaremos para protegerle a usted y a su vecindario de cualquier peligro. Cada distrito o ward dispondrá de un equipo Safer Neighbourhoods que proporcionará una presencia policial visible y tan sólo desempeñará su labor en otras secciones cuando sea absolutamente necesario. Dedicarán al menos el 80% de su tiempo a trabajar de forma visible en su vecindario para tratar de resolver las prioridades de mantenimiento del orden en la localidad.
- Publicaremos los datos de su equipo Safer Neighbourhoods de modo que usted sepa quién lo integra y cómo ponerse en contacto con ellos.
- Responderemos a todos los mensajes dirigidos al equipo de Safer Neighbourhoods en un plazo de 24 horas.
- Nuestro objetivo es responder a las llamadas al 999 en 10 segundos y a las llamadas no urgentes en 30 segundos. Asimismo, informaremos al interlocutor de los pasos que se producirán a continuación y ofreceremos una hora de llegada aproximada, cuando corresponda.
- Responderemos inmediatamente a las emergencias para llegar al lugar del incidente de la forma más rápida y segura posible:



- nuestro objetivo es personarnos en un máximo de 12 minutos o incluso antes, si fuese posible.
- Al responder a los casos no urgentes en los que haya implicadas víctimas vulnerables y testigos o a las prioridades vecinales acordadas, nuestro objetivo es llegar hasta usted en un plazo de 60 minutos. (La palabra “vulnerable” se usa para describir a personas que se encuentren en peligro debido a su edad, discapacidad o circunstancias personales.)
- Asimismo, si fuese apropiado, trataremos de concertar una cita para hablar con usted a una hora que le resulte conveniente, en un plazo de 48 horas.
- Asistiremos a reuniones públicas periódicas, al menos una vez al mes, para concertar las prioridades para el mantenimiento del orden y la prevención de delitos en su localidad así como para proporcionarle información actualizada sobre los problemas relativos al mantenimiento del orden y los sucesos delictivos en su zona.
- Mantendremos a las víctimas de delitos informadas de los avances de sus casos, al menos una vez al mes.
- Nos pondremos en contacto con aquellas personas que se hayan visto implicadas en colisiones de tráfico rodado (accidentes) en un plazo de 10 días.