



Ajuntament  de Palma

# Memòria

2  
0  
0  
9



# Policia local





De forma sistemàtica, cíclica, les lleis de la gravitació universal, la conjunció dels astres, la nit i el dia, les estacions, el cicle anual... fan el seu recorregut deixant empremta en les persones i les coses, creant vida i extinció, *Eros i Tànatos* alhora.

Així doncs, ens veim abocats de nou a presentar els resultats anuals de la nostra Policia Local, en què traduïm algorítmicament les conductes repetitives de les persones, dels professionals, dels veïns, sempre que considerem que aquestes xifres tinguin relació amb la convivència entre el veïnat i la seguretat ciutadana dels que tenim la fortuna de gaudir d'una ciutat, d'un municipi tan meravellós com Palma.

Palma és una ciutat cada dia més europea, pels milions de visitants que rebem i també pels indicadors de qualitat de vida i de seguretat als quals ens hem de comparar.

Si 2009 s'ha de caracteritzar per alguna cosa (crisi!), és per la consolidació de la tendència al no-augment dels accidents de trànsit i de les seves víctimes. La xacra que suposaven al nostre país ha variat en el creixement i en les conseqüències, dades que s'han de mantenir i millorar.

Veritablement il·lusionadora i encoratjadora és la nova política de mobilitat, en la qual es recuperen alternatives, amb una gran millora de la seguretat i la sostenibilitat.

La seguretat ciutadana passa també per moments de bonança visible en les xifres, si bé no sabem si és per la crisi econòmica o per una intervenció més eficaç o eficient de la política econòmica i social actual. Tenim un augment del 6% de delictes i de faltes, així com una disminució de detinguts, de 1.268 el 2008 a 1.026 el 2009.

Tenim un dèficit estructural sense solucionar, al qual hauríem de fer front en el futur: l'adaptabilitat i la flexibilitat reduïdes de la nostra plantilla pel que fa a l'estacionalitat de l'activitat econòmica de la nostra comunitat i la necessitat de donar una millor resposta durant els horaris d'horabaixa i nit.

Hem consolidat el nostre Reglament de condecoracions, que tant en l'àmbit intern com en l'extern s'ha convertit en un instrument simbòlic de reconeixement de la tasca de professionals i no professionals quant a la seva aportació en benefici de la convivència i la seguretat ciutadana.

Nicolás Herrero Aguerri  
Intendent cap

**5a promoció; 25 anys de servei**

Alcolea Martínez, Jesús	Agent PL
Barceló Estelrich, Antonia	Inspectora
Barceló Matamales, Esteva	Agent PL
Bennàssar Andreu, Antoni	Agent PL
Bravo López, José Antonio	Major
Campos Jiménez, José	Agent PL
Capó Amengual, Tomeu	Subinspector
Covas O'Ryan, Enrique	Agent PL
Dols Cladera, José	Agent PL, excedència
Escarrer Lorente, Gabriel	Agent PL
Guzmán Muñoz, José A.	Agent PL
López Toledano, José	Agent PL
Moranta Fluxà, Antoni	Oficial PL
Nicolau Gual, Antoni	Oficial PL
Pomar Ballesta, Juan A.	Inspector
Pons Borràs, José L.	Agent PL
Vera Martínez, Antonio	Major
Vidal Lucena, José L.	Agent PL
Vila Bennàssar, Miquel	Agent PL

**6a promoció; 25 anys de servei**

Adrover Vich, Antonio	Agent PL
Amengual Mayrata, Guillermo	Agent PL
Bennàsar Lladó, Miguel	Agent PL
Campos Ruiz, Manuel	Agent PL
Céspedes Capó, Miguel	Agent PL
Cifre Eline, Gisela	Agent PL
Dols Arqués, Bernardo	Agent PL
Ferriol Genovart, Francisca	Agent PL, excedència
Ferriol Sabater, Gabriel	Subinspector
Martínez Comas, José	Agent PL
Mas Bonet, M. Esperanza	Oficial
Mir Homar, Pedro	Agent PL, excedència
Montoya Gómez, Joaquín	Agent PL
Mora Font, Pedro	Agent PL
Morey Jover, Antoni	Comissari
Morro Curtó, Bartolomé	Agent PL
Olmo Ribas, José L.	Agent PL
Pérez Gandesa, José A.	Agent PL
Pericàs Caimari, Miquel	Comissari
Planas Sabater, Juan A.	Subinspector
Puigrós Rosselló, Pedro	Agent PL
Puigrós Rosselló, Rafel	Agent PL
Quetglas Antich, Antonio	Oficial
Somoza Rosselló, Bernardo	Agent PL
Torres Borràs, Lorenzo	Agent PL

**40 anys de servei**  
**Agents jubilats**

Cano Sánchez, Alonso  
Domínguez Sanz, Fermín  
Larrea González, Antonio  
Lebrero Ozcoz, Moisés  
Marín Moreno, Antonio  
Mas Sastre, Tomàs  
Navarro García, Antonio  
Plana Cunyat, Salvador  
Quevedo González, Felipe  
Sánchez Lara, Miguel  
Sánchez Pascual, Pedro  
Vidal Clavijo, Agustí

**Felicitations del Ple de l'Ajuntament i de la Batlia**  
**per la trajectòria professional**

**BATLIA**

Batlle Planells, Rafel	Oficial
Cebrián Rubio, Antonio	Oficial
Hidalgo Villen, José María	Oficial
Lacombe Pujol, Gabriel	Oficial
Larrea González, Antoni	Agent PL
Mas Bonet, Antoni	Agent PL
Miralles Quetglas, Joan	Agent PL
Moyà Torres, Antoni	Agent PL
Mut García, Daniel	Agent PL
Oliver Crespí, Pedro	Agent PL
Sánchez Jordà, Antoni	Agent PL
Torres Sánchez de Pablo, Miguel	Agent PL
Vidal Clavijo, Agustí	Oficial



**Per fet extraordinari**

Alemany Capó, Josep	Agent PL
Caldentey Valls, Miguel A.	Agent PL
Crespí Tugores, Mateu	Agent PL
Guardiola Palmer, Jaume	Agent PL
Jiménez Alcaide, Miguel	Agent PL
Llabrés Torelló, Pedro J.	Oficial
Moreno Velasco, Francisco	Agent PL

**PLE**

**Lliurament de la Creu al Sacrifici amb Distintiu Vermell**

Miquel Campaner Mulet	Agent PL
-----------------------	----------



**Lliurament de medalles al mèrit policíac**

**DISTINTIU BLANC**

Soler Lliteras, M. Carmen  
Barceló Huguet, Jaume  
Femenia Soler, Antoni  
Gómez Martínez, Carlos  
Llinàs Bosch, Rosa  
Santafé Arnedo, José Luis  
Seguí Llompart, Sebastià  
Urbano Millan, José Enrique  
Vidal Coll, Rafael

Presidenta del Consell Territorial de l'ONCE Illes Balears  
Tinent coronel de la Guàrdia Civil  
Direcció General de Trànsit  
President de l'Audiència Provincial de les Illes Balears  
Cap del Servei de Sanitat de l'Ajuntament de Palma  
Inspector del CNP  
Cap de l'Àrea d'Infraestructures de l'Ajuntament de Palma  
Inspector del CNP  
Cap del Servei de Multes de l'Ajuntament de Palma

**DISTINTIU BLAU**

Andreu Gallardo, Gabriel  
Bibiloni Marcé, Sebastià  
Campos Ruiz, Manuel  
Feliu Amengual, Joan  
Félix Carrasco, Santiago  
Navarro Barceló, Llorenç  
Sánchez Bauzà, Juan Luis

Subinspector  
Oficial  
Agent  
Intendent  
Agent  
Oficial  
Oficial



**Índex ..... Pàgina**

**Processos estratègics .....13**

<b>1. Planificació estratègica</b> .....	13
<b>1.1. Organigrama. Policia Local 2008</b> .....	13
<b>1.2. Mapa de processos</b> .....	14
<b>1.3. Pressupost</b> .....	15
1.3.1. Capítol de personal.....	15
1.3.2. Capítol d'inversions.....	16
1.3.3. Total dels pressuposts per capítols.....	16
<b>1.4. Portaveu de premsa</b> .....	17
<b>2. Pla de qualitat</b> .....	18
<b>2.1. Certificació de qualitat AENOR de la Carta de serveis de violència domèstica i de gènere. ...</b>	18
<b>2.2. Carta d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere</b> .....	19
2.2.1. Indicador 1. Respostes policiaques a les demandes d'auxili al 092.....	20
2.2.2. Indicador 2. Assistències psicològiques en situacions de crisi.....	22
2.2.3. Indicador 3. Atencions realitzades a les dependències policiaques en el moment d'atendre les denúncies.....	24
2.2.4. Indicador 4. Assignació de policia tutor a cada víctima. Seguiment especialitzat i personalitzat. Índex de víctimes tutelades de manera individualitzada (a través de sondeig telefònic).....	26
2.2.5. Indicador 5. Control i seguiment dels agressors en el 100% dels casos encomanats pel grup de violència de gènere i domèstica.....	28
2.2.6. Indicador 6. Percentatge de queixes presentades relatives a la Carta de serveis d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere; no supera el 3% del total de casos atesos.....	30
2.2.7. Indicador 7. Transcorregut un mes des de la interposició de la denúncia, l'índex de satisfacció sobre el servei rebut és favorable en un percentatge superior al 80% (mitjançant sondeig telefònic).....	30
2.2.8. Anàlisi d'assistències psicològiques.....	31
<b>2.3. Carta de serveis d'UII. Unitat d'Intervenció Immediata</b> .....	32
2.3.1. Indicador 1. Resposta als requeriments prioritaris (codis grocs) en menys de 10 minuts en el 90% dels casos.....	33
2.3.2. Indicador 2. Resposta als requeriments de màxima prioritat (codis vermells) en menys de 9 minuts en el 100% dels casos.....	33
2.3.3. Indicador 3. Control i seguiment dels agressors en el 100% dels casos encomanats pel grup de violència de gènere i domèstica.....	34
2.3.4. Indicador 4. Realització anual per part de tots els components de la UII de les proves físiques preestablertes.....	35
2.3.5. Indicador 5. Formació a cada agent amb avaluació contínua interna i externa d'un mínim de 70 hores anuals <sup>(*)</sup> .....	35
2.3.6. Indicador 6. Realització d'almenys 20 controls de seguretat ciutadana als espais públics.....	35
2.3.7. Indicador 7. Complementació amb èxit del 80% dels requeriments d'ordres de detenció que es rebin dels Jutjats i de la UPJ.....	36
<b>2.4. Procediments operatius vigents</b> .....	36
<b>3. TIC I+D+i</b> .....	37
<b>3.1. Material informàtic</b> .....	37
<b>3.2. Transmissions</b> .....	37
<b>3.3. Càmeres de vigilància CCTV i alarmes</b> .....	37

**Processos d'atenció ciutadana .....38**

<b>4. 092 Emergències</b> .....	38
<b>4.1. Atenció telefònica del 092</b> .....	38
4.1.1. Telefonades al 092 (urgència) de Palma.....	38
4.1.2. Nombre diari de telefonades al 092 de Palma.....	39
4.1.3. Telefonades al 092.....	40
<b>4.2. Serveis generats per torn</b> .....	40
4.2.1. Comparativa anual del total de serveis generats per torn.....	40
4.2.2. Comparativa mensual dels totals de serveis generats per torn.....	41
4.2.3. Comparativa de codis per tipologia d'urgència.....	41
4.2.4. Codis vermells.....	42
4.2.5. Codis grocs.....	42
4.2.6. Codis urgents (Codis vermells i grocs).....	43
4.2.7. Codis verds.....	44
4.2.8. Violència domèstica.....	44
4.2.9. Comparativa de serveis generats entre el 092 i el 112.....	44



<b>4.3.</b>	<b>Serveis per motiu de seguretat i fluïdesa viària</b> .....	45
<b>4.4.</b>	<b>Serveis per motius assistencials</b> .....	45
<b>4.5.</b>	<b>Serveis per motiu de seguretat ciutadana</b> .....	45
<b>4.6.</b>	<b>Serveis per motius de policia administrativa</b> .....	45
<b>4.7.</b>	<b>Altres serveis</b> .....	46
<b>4.8.</b>	<b>Desglossament mensual dels serveis d'emissora</b> .....	46
<b>4.9.</b>	<b>Evolució anual dels serveis gestionats pel 092</b> .....	46
<b>5.</b>	<b>Policia de barri</b> .....	47
<b>5.1.</b>	<b>Policia de barri per unitat territorial. Nombre d'entitats i contactes</b> .....	47
<b>5.2.</b>	<b>Comparativa anual de contactes amb entitats ciutadanes del Servei de Policia de Barri i resum mensual</b> .....	47
<b>5.3.</b>	<b>Policia Tutor. Serveis oferts als centres escolars</b> .....	48
5.3.1.	Nombre de centres escolars adherits als serveis oferts per unitat .....	48
5.3.2.	Tipus de contactes realitzats amb els centres per unitats .....	49
5.3.3.	Actuacions destacades en matèria de policia tutor per unitats .....	50
<b>6.</b>	<b>Convivència, civisme i mediació</b> .....	51
<b>6.1.</b>	<b>Registres d'entrada general relatius a civisme i mediació</b> .....	51
6.1.1.	Registres d'entrada general relatius a civisme i mediació per tipologia de documentació .....	51
6.1.2.	Registres d'entrada general relatius a civisme i mediació per unitats .....	51
6.1.3.	Demandes municipals de serveis DMS rebudes per contacte telemàtic .....	52
6.1.4.	Comunicats interns relatius a civisme i mediació .....	53
<b>6.2.</b>	<b>Patrulla Verda</b> .....	55
6.2.1.	Oficis de registre general amb entrada a Patrulla Verda .....	55
6.2.2.	Oficis de registre general amb sortida de Patrulla Verda .....	56
6.2.3.	Policia administrativa municipal - Actes .....	57
6.2.4.	Informes i comunicats .....	57
<b>7.</b>	<b>Assistencial</b> .....	58
<b>7.1.</b>	<b>Coordinació, organitzacions i atencions del Departament Assistencial</b> .....	58
7.1.1.	Participació en l'organització de la Diada de la PL 2009, on es lliuraren entre d'altres reconeixements .....	58
7.1.2.	Coordinació i participació en les assistències psicològiques a persones víctimes de la violència de gènere (equip format per 5 psicòlegs/lògues) .....	58
7.1.3.	Actes trameses .....	58
7.1.4.	Intervencions relacionades amb armes .....	58
7.1.5.	Coordinació de l'incentiu de productivitat al col·lectiu policíac .....	58
7.1.6.	Col·laboració amb l'Equip d'Educació Viària .....	59
7.1.7.	Col·laboració i suport per a la figura del policia tutor .....	59
<b>7.2.</b>	<b>Treballadora social</b> .....	59
7.2.1.	Demandes .....	59
<b>7.3.</b>	<b>Tècnic sociopolicíac</b> .....	60
7.3.1.	Entitats ciutadanes .....	60
<b>Processos de seguretat i trànsit</b> .....		<b>62</b>
<b>8.</b>	<b>Seguretat i fluïdesa viària</b> .....	62
<b>8.1.</b>	<b>Accidents</b> .....	62
8.1.1.	Nombre d'accidents .....	62
8.1.2.	Conseqüències dels accidents .....	62
8.1.3.	Causes estimades dels accidents de trànsit .....	64
8.1.4.	Tipologia de vehicles implicats en accidents .....	65
8.1.5.	Tipologia dels accidents .....	65
8.1.6.	Detencions per delictes relacionats amb la seguretat vial .....	66
8.1.7.	Víctimes i la seva implicació .....	67
8.1.8.	Edats dels conductors implicats en accidents l'any 2008 .....	67
8.1.9.	Distribució horària anual dels accidents coneguts per la policia .....	68
<b>8.2.</b>	<b>Actuacions que incideixen en la prevenció d'accidents</b> .....	69
8.2.1.	Enfocades als conductors .....	69
8.2.2.	Actuacions que incideixen en la prevenció d'accidents enfocades a la via .....	72
8.2.3.	Actuacions que incideixen en la prevenció d'accidents enfocades als vehicles .....	75
<b>8.3.</b>	<b>Informació de companyies d'assegurances</b> .....	76
<b>8.4.</b>	<b>Denúncies de trànsit per tipologia amb competència sancionadora de l'Ajuntament</b> .....	77
8.4.1.	Prioritat 1: infraccions greus contra la seguretat del trànsit .....	77
8.4.2.	Prioritat 2: infraccions greus que afectin la fluïdesa del trànsit .....	78

8.4.3.	Prioritat 3: infraccions lleus que puguin afectar la seguretat o la fluïdesa del trànsit .....	78
8.4.4.	Prioritat 4: altres infraccions .....	78
8.4.5.	Total de denúncies .....	79
<b>8.5.</b>	<b>Denúncies de trànsit amb competència sancionadora de la Direcció General de Trànsit .....</b>	<b>80</b>
<b>8.6.</b>	<b>Denúncies trameses .....</b>	<b>81</b>
<b>8.7.</b>	<b>Denúncies tramitades .....</b>	<b>81</b>
<b>8.8.</b>	<b>ORA - Relació anual dels distintius d'ORA .....</b>	<b>81</b>
<b>8.9.</b>	<b>Radar .....</b>	<b>82</b>
8.9.1.	Mesuratges, fotografies i denúncies .....	82
8.9.2.	Comparativa anual de vehicles controlats per districtes .....	82
8.9.3.	Relació mensual de vehicles controlats per districtes .....	82
<b>8.10.</b>	<b>Precintes .....</b>	<b>83</b>
8.10.1.	Vehicles precintats .....	83
8.10.2.	Relació mensual de vehicles precintats .....	83
8.10.3.	Multacar .....	83
8.11.	Actuacions específiques sobre vehicles .....	84
8.12.	Nombre de col·legis amb regulació de trànsit a les entrades i sortides d'escoles .....	85
8.13.	Punts de regulació de trànsit a entrada i sortida d'escoles .....	85
8.14.	Servei especial de vigilància SEV .....	85
<b>9.</b>	<b>Servei Municipal de Grues .....</b>	<b>86</b>
<b>9.1.</b>	<b>Relació de motius de retirada .....</b>	<b>86</b>
<b>9.2.</b>	<b>Vehicles retirats per organisme .....</b>	<b>87</b>
<b>9.3.</b>	<b>Serveis de grua i furgó realitzats per DORNIER SA .....</b>	<b>87</b>
9.3.1.	Entrada i Sortida de vehicles del dipòsit de Son Toells .....	87
<b>10.</b>	<b>Campanyes i desplegaments temporals / específiques .....</b>	<b>88</b>
<b>10.1.</b>	<b>Campanya de reforç estival a la Platja de Palma. Del 18 de maig al 19 d'octubre de 2009 .....</b>	<b>88</b>
10.1.1.	Seguretat Ciutadana .....	88
10.1.2.	Trànsit .....	89
10.1.3.	Polícia administrativa .....	89
<b>10.2.</b>	<b>Campanya de Nadal al Centre de Palma. Del 14 de desembre al 10 de gener de 2010 .....</b>	<b>90</b>
<b>10.3.</b>	<b>Muntada .....</b>	<b>91</b>
10.3.1.	Campanyes i serveis duits a terme .....	91
10.3.2.	Visites escolars a la Secció de la Muntada .....	91
<b>10.4.</b>	<b>Educació vial .....</b>	<b>92</b>
10.4.1.	Educació vial a les escoles .....	92
10.4.2.	Parc infantil per als centres escolars .....	92
10.4.3.	Parc Infantil de Trànsit Mòbil .....	92
10.4.4.	Concurs local de parcs infantils de trànsit .....	92
10.4.5.	Taller d'alcohol, drogues i conducció .....	93
10.4.6.	Altres col·laboracions .....	93
<b>10.5.</b>	<b>Palma Ciutat Educativa .....</b>	<b>93</b>
<b>10.6.</b>	<b>Decret "Respectant hi guanyam tots" .....</b>	<b>94</b>
10.6.1.	Comparativa anual de persones sol·licitants per adherir-se als cursos .....	94
10.6.2.	Comparativa anual d'alumnes assistents als cursos .....	94
10.6.3.	Comparativa anual d'alumnes assistents per sexe .....	94
10.6.4.	Comparativa anual de nombre de cursos realitzat .....	95
<b>10.7.</b>	<b>Comparativa anual de denúncies condonades per tipologia .....</b>	<b>95</b>
<b>11.</b>	<b>Seguretat Ciutadana .....</b>	<b>96</b>
<b>11.1.</b>	<b>Unitat d'Intervenció Immediata (UII) .....</b>	<b>96</b>
11.1.1.	Serveis d'emissora .....	96
11.1.2.	Nombre d'actuacions a la via pública .....	96
11.1.4.	Nombre de detinguts .....	97
11.1.6.	Serveis en què s'han utilitzat material especial .....	97
11.1.7.	Hores de formació .....	98
<b>11.2.</b>	<b>Grup d'Actuació Preventiva (GAP) .....</b>	<b>98</b>
11.2.1.	Actuacions relacionades en aplicació de la Llei orgànica 1/1992 .....	98
11.2.2.	Serveis d'emissora .....	98
11.2.3.	Nombre de detinguts .....	98
11.2.4.	Actuacions a la via pública .....	99
11.2.5.	Confecció d'informes .....	99

<b>Processos de suport operatiu</b> .....	<b>100</b>
<b>12. Recursos</b> .....	100
12.1. Personal policíac .....	100
12.2. Personal no policíac .....	100
12.3. Resum de la plantilla .....	101
12.4. Personal policíac per edats i sexe .....	101
12.5. Mitjanes del personal policíac per edats i sexe .....	102
12.6. Moviments del personal .....	103
12.7. Absentisme laboral .....	104
12.7.1. Per dies de servei .....	104
12.7.2. Evolució mensual de l'absentisme laboral.....	104
12.7.3. Evolució anual de l'absentisme laboral .....	105
12.7.4. Evolució de l'absentisme laboral a les principals unitats .....	106
12.8. Vehicles .....	106
12.9. Cavalls.....	107
12.10. Armament.....	107
12.10.1. Material policíac individual (1) .....	107
12.10.2. Material policíac individual (2) .....	108
12.10.3. Material de protecció i seguretat .....	109
<b>13. Agenda de serveis</b> .....	110
13.1. Actes introduïts a l'agenda de serveis.....	110
<b>14. Policia judicial</b> .....	111
14.1. Fets delictius coneguts per la Policia Local .....	111
14.2. Detencions efectuades per la Policia Local.....	112
14.3. Violència domèstica .....	113
14.4. Oficis rebuts pel Grup d'Informació de la Unitat de Policia Judicial .....	114
14.5. Diligències per oficines .....	115
14.5.1. Totals globals de diligències judicials per oficines .....	115
14.5.2. Quadre mensual de diligències judicials per oficines .....	116
14.5.3. Denuncies efectuades a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) .....	117
14.5.4. Evolució anual de les denúncies a les OAC .....	117
14.6. Detinguts per lloc de detenció.....	118
14.7. Grup Operatiu de Violència Domèstica (Servei d'Atenció Personalitzada de Víctimes per Violència de Gènere).....	118
14.7.1. Assumptes .....	118
14.7.2. Altres dades.....	118
14.7.3. Altres gestions violència domèstica/violència de gènere .....	119
14.7.4. Altres tasques .....	119
14.7.5. Curs d'autodefensa i protecció personal de dones .....	119
14.8. Enquesta de satisfacció sobre l'atenció policíaca de la Comissaria de Suport .....	120
14.8.1. Resultats de la mesura de la feina d'atenció a denunciants a la Unitat de Policia Judicial i millores en el control.....	120
<b>15. Desplegament operatiu</b> .....	122
<b>16. Gestió administrativa</b> .....	122
16.1. Negociat d'Assumptes Interns .....	122
16.1.1. Tramitacions de distintius per discapacitat .....	122
16.1.2. Tramitacions radar .....	122
16.1.3. Tramitacions de personal .....	122
16.1.4. Tramitacions amb la UAC.....	122
16.1.5. Tramitacions de certificats .....	123
16.1.6. Tramitacions d'expedients administratius .....	123
16.1.7. Documentació interna.....	123
16.1.8. Documentació interna per tipologia i departament.....	124
16.1.9. Tramitacions de citacions judicials .....	124
16.2. Negociat d'Assumptes Externs .....	125
16.2.1. Registre d'entrada .....	125
16.2.2. Unitats i departaments receptors.....	125
16.2.3. Registre de sortida .....	126
16.2.4. Vehicles abandonats .....	126
16.2.5. Desglossaments per mesos .....	127

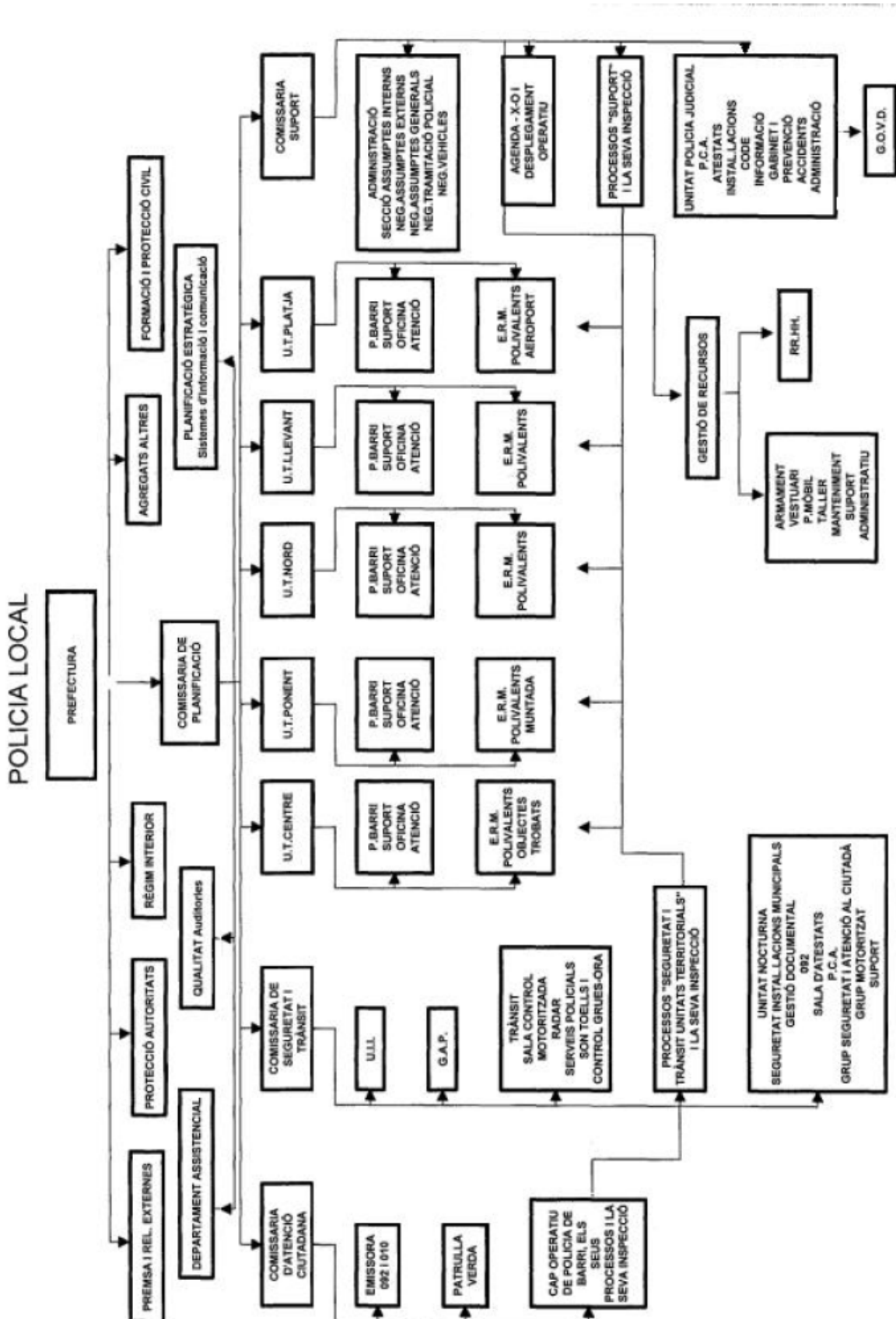
16.2.6. Renúncies de vehicles.....	127
16.2.7. Desglossaments per mesos.....	127
16.2.8. Altres tasques.....	127
<b>16.3. Negociat d'Assumptes Generals .....</b>	<b>128</b>
16.3.1. Expedients de contractació material .....	128
16.3.2. Expedients de captures per venda ambulant .....	128
16.3.3. Expedients a guardacotxes .....	128
16.3.4. Targetes d'armes .....	128
<b>16.4. Objectes Trobats.....</b>	<b>129</b>
16.4.1. Objectes.....	129
16.4.2. Moneda .....	129
16.4.3. Tramitació administrativa.....	129



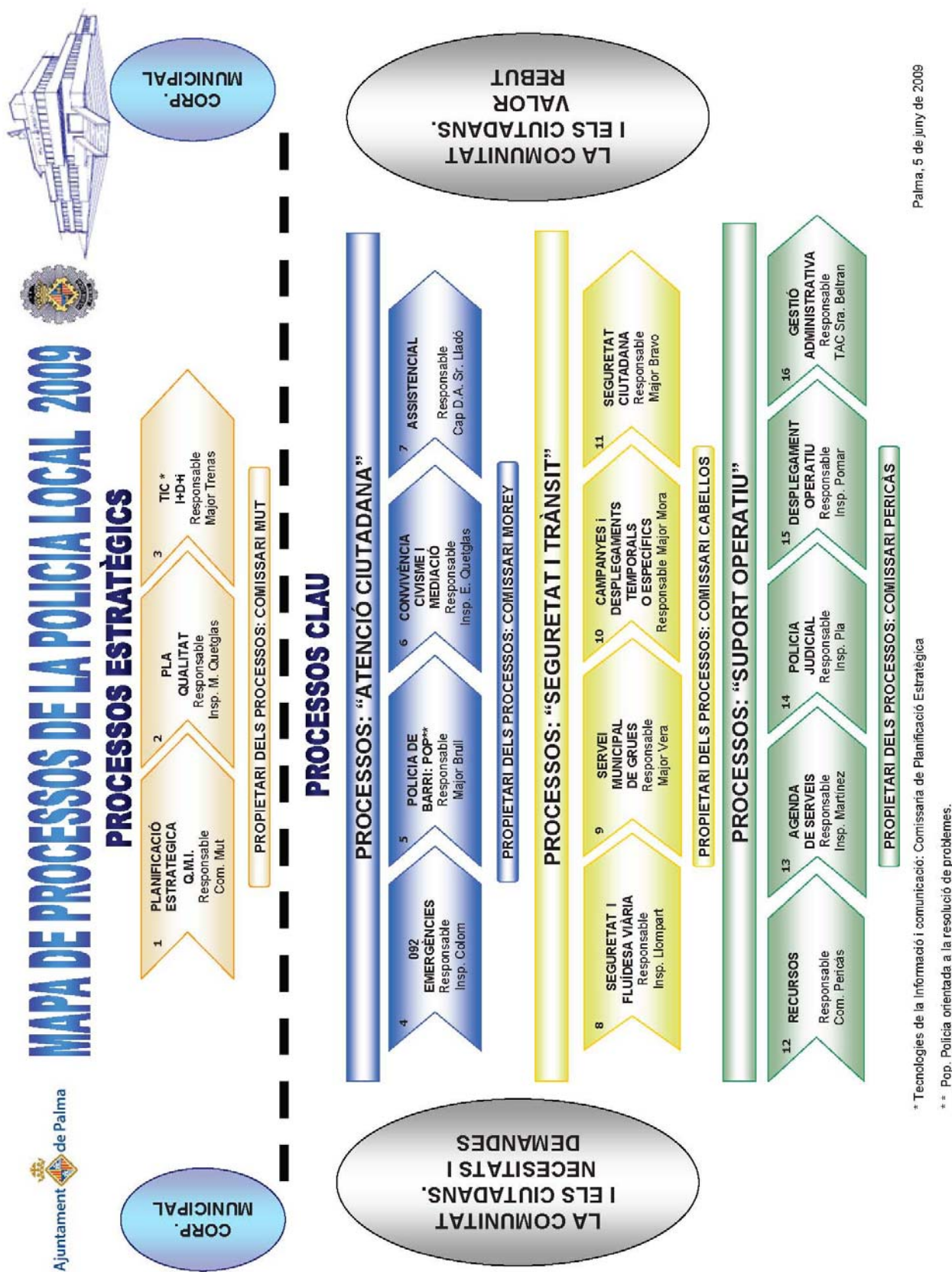
# Processos estratègics

## 1. Planificació estratègica

### 1.1. Organigrama. Policia Local 2008



## 1.2. Mapa de processos



### 1.3. Pressupost

#### 1.3.1. Capítol de personal

Descripció	2005	2006	2007	2008	2009
Policia - Retribucions bàsiques dels funcionaris	8.381.938,58	8.675.306,43	9.357.770,43	12.025.834,50	12.368.043,21
Policia – Retribucions complementàries dels funcionaris	14.337.337,87	14.839.144,70	15.888.580,83	19.142.040,22	19.879.008,77
Policia – Complement de productivitat	300.000,00	310.500,00	321.367,50	390.000,00	440.000,00
Gratificacions per serv. extra. Serveis Policiacs	412.000,00	426.360,00	439.212,60	770.556,61	828.356,61
Policia – Gratificacions Extra. Assistència a Jutjats	82.400,00	84.872,00	87.842,52	89.600,00	89.600,00
<b>Totals</b>	<b>23.513.676,45</b>	<b>24.336.183,13</b>	<b>26.094.773,88</b>	<b>32.418.031,33</b>	<b>33.605.008,59</b>

#### Capítol de despeses

Descripció	2005	2006	2007	2008	2009
Arrendaments d'edificis i altres construccions	86.000,00	13.390,00	13.390,00	13.390,00	5.000,00
Arrendament financer de material i transport	618.000,00	636.540,00	715.040,00	170.000,00	170.000,00
Reparació i conservació d'edificis	70.000,00	72.100,00	280.100,00	300.000,00	300.000,00
Reparació i conservació de materials	68.000,00	70.040,00	74.000,00	100.000,00	100.000,00
Reparació i manteniment de vehicles	110.000,00	113.300,00	333.300,00	333.300,00	333.300,00
Material d'oficina	115.000,00	128.750,00	135.250,00	142.000,00	142.000,00
Butlletins de denúncies	40.000,00	41.200,00	41.200,00	41.200,00	41.200,00
Vestuari	360.000,00	370.800,00	444.960,00	495.000,00	500.000,00
Productes d'alimentació al centre de detenció	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.700,00	12.954,00
Manutenció d'animals	32.000,00	32.000,00	32.000,00	33.700,00	34.374,00
Productes farmacèutics. Secció Muntada	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.700,00	12.954,00
Productes de neteja. Secció Muntada	4.000,00	4.000,00	4.000,00	4.200,00	4.284,00
Subministraments diversos	256.000,00	256.000,00	223.200,00	235.000,00	231.000,00
Material divers. Secció Muntada	8.000,00	8.000,00	12.000,00	22.000,00	22.440,00
Primes d'assegurances	50.000,00	51.500,00	51.500,00	51.500,00	52.530,00
Sistema 112-092, centraleta	80.000,00	82.400,00	82.400,00		
Convenis	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00	15.000,00
Contractació d'intèrprets	12.000,00	12.000,00	12.000,00	12.700,00	12.954,00
Estudis i treballs	12.000,00	100.000,00	100.000,00	50.000,00	50.000,00
Contracte de prestació del Servei de Grua	2.577.000,00	2.654.310,00	2.909.999,85	3.000.000,00	3.287.000,00
Treball d'assistència i reparació. Secció Muntada	8.500,00	8.000,00	8.000,00	8.400,00	8.568,00
Dietes	6.000,00	6.000,00	9.600,00	10.000,00	10.200,00
Locomoció personal	6.000,00	6.000,00	9.600,00	10.000,00	10.200,00
<b>Totals</b>	<b>4.777.500,00</b>	<b>4.925.330,00</b>	<b>5.530.539,85</b>	<b>5.072.790,00</b>	<b>5.355.958,00</b>

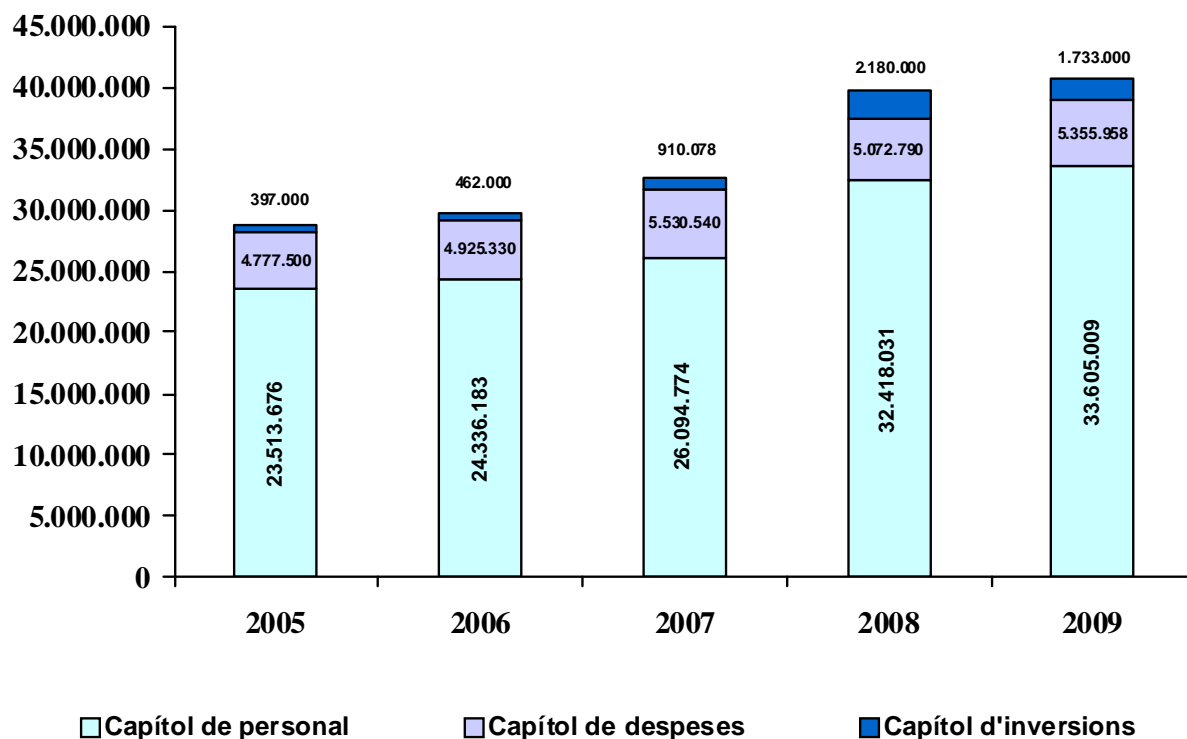
### 1.3.2. Capítol d'inversions

Descripció	2005	2006	2007	2008	2009
Edificacions i altres construccions	86.000,00	86.000,00	111.877,81	350.000,00	520.000,00
Material de transport	48.000,00	150.000,00	259.000,00	900.000,00	330.000,00
Compra de vehicles (Llei de capitalitat)	-	-	-	300.000,00	-
Mobiliari	45.000,00	10.000,00	100.000,00	150.000,00	153.000,00
Material de transmissions	66.000,00	66.000,00	79.200,00	140.000,00	260.000,00
Material inventariable	152.000,00	150.000,00	360.000,00	340.000,00	470.000,00
<b>Totals</b>	<b>397.000,00</b>	<b>462.000,00</b>	<b>910.077,81</b>	<b>2.180.000,00</b>	<b>1.733.000,00</b>

### 1.3.3. Total dels pressuposts per capítols

	2005	2006	2007	2008	2009
Capítol de personal	23.513.676,45	24.336.183,13	26.094.773,88	32.418.031,33	33.605.008,59
Capítol de despeses	4.777.500,00	4.925.330,00	5.530.539,85	5.072.790,00	5.355.958,00
Capítol d'inversions	397.000,00	462.000,00	910.077,81	2.180.000,00	1.733.000,00
<b>Totals</b>	<b>23.513.676,45</b>	<b>29.723.513,13</b>	<b>32.535.391,54</b>	<b>39.670.821,33</b>	<b>40.693.966,59</b>

### 1.3. Totals de pressupost per capítols





## 1.4. Portaveu de premsa

### Dades de l'activitat del Gabinet de Premsa

2009

Rodes de premsa programades	77
Rodes de premsa del regidor de Seguretat Ciutadana	10
Elaboració de reportatges per a mitjans de comunicació	23
Elaboració i publicació d'anuncis institucionals en premsa	6
Campanyes publicitàries en coordinació amb el Gabinet de Premsa de Batlia	12
Elaboració de fullets per a la Policia local	5
Tramitació d'ocupacions de la via pública als mitjans de comunicació	48
Contestació de queixes trameses pel Gabinet de Batlia, competència de Policia local	21



## 2. Pla de qualitat

### 2.1. Certificació de qualitat AENOR de la Carta de serveis de violència domèstica i de gènere.



**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación

**CERTIFICADO AENOR DE SERVICIO N° A58 / 000024**  
AENOR SERVICE CERTIFICATE N°

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) certifica que el servicio  
The Spanish Association for Standardisation and Certification (AENOR) certifies that the service

#### CARTAS DE SERVICIO

prestado por **POLICÍA LOCAL DE PALMA** performed by  
**AYUNTAMIENTO PALMA DE MALLORCA**  
alcance **Asistencia a las víctimas de Violencia Doméstica y de Género** scope  
con domicilio social en **PL CORT, 1 07001 PALMA DE MALLORCA (Illes Balears - ESPAÑA)** whose registered office is at  
en **AV SAN FERNANDO, S/N ESQUINA CL/ SON DAMETO** in  
**07013 PALMA DE MALLORCA (Illes Balears - ESPAÑA)**  
es conforme con **RP A58.01** complies with

Para conceder este Certificado, AENOR ha comprobado el servicio y el sistema de la calidad aplicado para su prestación. AENOR realiza estas actividades periódicamente mientras el Certificado no haya sido anulado, según se establece en el Reglamento Particular RP A58.01.

In order to grant this Certificate, AENOR has verified the service and the relevant quality system. AENOR performs these tasks periodically while the Certificate has not been cancelled, in accordance with the stipulations of the Specific Rules RP A58.01.

Fecha de concesión: **2007-01-26**  
First issued on:

Fecha de caducidad: **2012-01-26**  
Expires on:

**AENOR** Asociación Española de  
Normalización y Certificación  
El Director General de AENOR  
General Manager

No está autorizada la reproducción parcial de este documento.

The partial reproduction of this document is not permitted.

AENOR - Génova, 6 - 28004 MADRID - Teléfono 914 32 60 00 - Telefax 913 10 46 83



## 2.2. Carta d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere

**COMPROMÍS AMB LA CIUTADANIA EN RELACIÓ AL SERVEI D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DOMÈSTICA I DE GÈNERE**


**Tots i totes contra la violència domèstica i de gènere**

La discriminació de les dones té en la violència domèstica i la de gènere la seva manifestació més brutal. Afortunadament, la societat n'ha pres consciència i reclama de les institucions una actuació decidida i efectiva, que no pot ser limitada a un àrea de govern en concret, sinó que ha ser transversal i coordinada.

En aquest sentit i mitjançant un conveni de col·laboració, l'Ajuntament de Palma (a través de la Policia Local) i el Govern de les Illes Balears (a través de l'Oficina d'Atenció a les Víctimes del Delicte) continuen amb la implantació d'aquesta Carta de Serveis. El principal objectiu és millorar l'assistència a les víctimes dels delictes esmentats i informar-les dels seus drets, dels serveis de què poden disposar i dels compromisos de qualitat que es poden oferir.

Voldríem que aquesta mesura fos útil a totes les víctimes d'aquesta delinqüència que, amb un gran esforç de tots i de totes, hem d'aconseguir eradicar de la nostra societat.

Novembre de 2008



**ADRECES, HORARIS I TELÈFONS**

**Oficines de denúncies de la Policia Local de Palma**


**Ponent:** avinguda de Sant Ferran, s/n. Tel. 971 225500 (24 hores)  
**Centre:** c. Jaume Lluís Garau, 6. Tel. 971 225919 (de 10 a 13:30 h i de 17 a 20 h)  
**Nord:** c. Felip II, 19. Tel. 971 758487 (de 9 a 13 h i de 17 a 19:30 h)  
**Llevant:** c. José de Diego, 4. Tel. 971 420001 (de 9 a 13 h i de 17 a 19:30 h)  
**Plaça de Palma:** avinguda d'Amèrica, s/n. Tel. 971 225890 (de 10 a 13 h i de 17 a 20 h)

Correu electrònic: [victimes@pola-palma.es](mailto:victimes@pola-palma.es)


**Oficines d'Ajuda a Víctimes del Delicte a Palma**  
 (Govern de les Illes Balears – Conselleria de Presidència)

**Palma – Policia Local:** avinguda de Sant Ferran, s/n. Tel. 971 452583.  
**Horari:** dilluns, dimecres i divendres de 9.30 a 13.30 h  
**Palma – Jutjats:** avinguda d'Alemanya, 5, sot. Tel. 971 714668 i 971 722797. Horari: de dilluns a divendres de 9 a 14 h

Correu electrònic: [oaavd@caib.es](mailto:oaavd@caib.es)




Policia Local de Palma




"Creem seguretat i milloram la qualitat de vida"

**Assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere**

**Carta de serveis**



**Ajuntament de Palma**

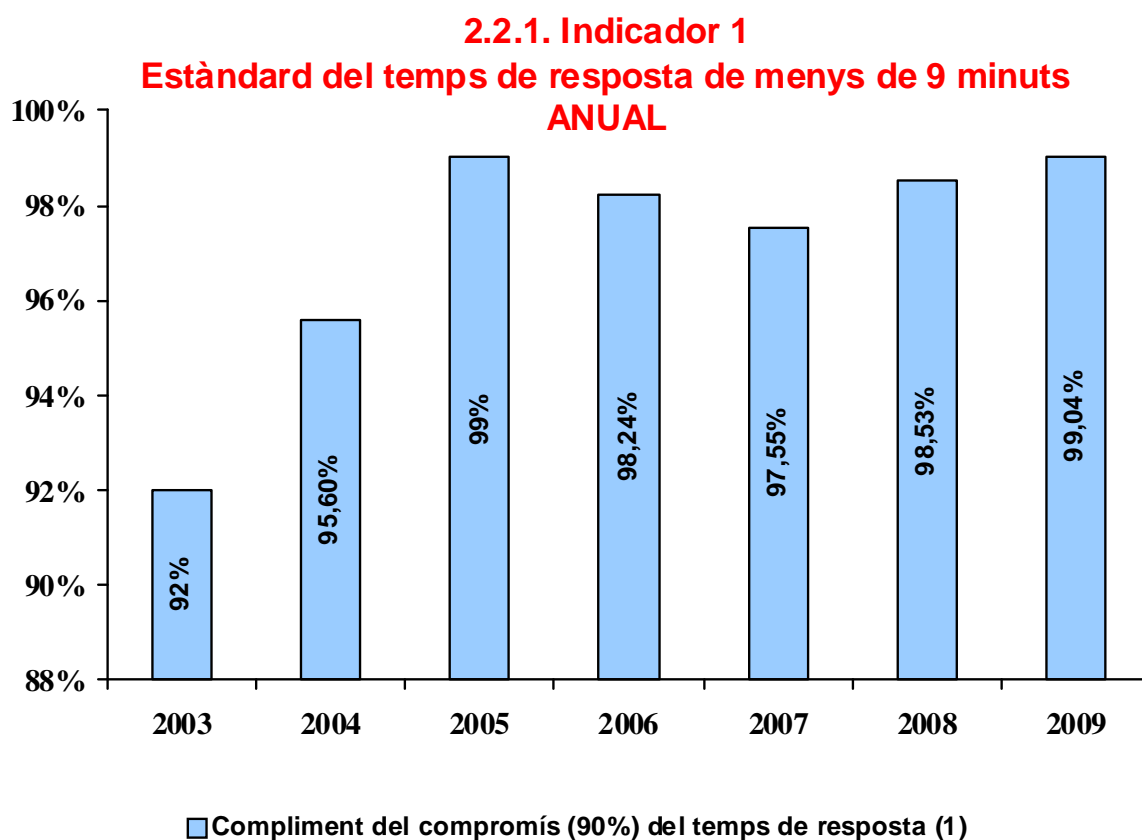


QUINS SERVEIS PRESTAM?	A QUÈ ENS COMPROMETEM?	COM ENS AVALUAM?
<p><b>1. RESPOSTA A EMERGÈNCIES (092-112)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• atenció prioritària a aquests serveis</li> <li>• activació d'assistència mèdica d'urgència (si pertoca)</li> </ul>	<p>Acudirem en els casos d'<b>urgència</b> al lloc de l'incident en un temps de resposta no superior als <b>9 minuts</b>.</p>	<p>▶ Resposta inferior a 9 minuts en el 90% de les urgències</p>
<p><b>2. ATENCIÓ A DEPENDÈNCIES POLICIALES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assistència psicològica immediata en estat de crisi emocional.</li> <li>• derivació per a terapia psicològica posterior (si pertoca)</li> <li>• servei d'interpret</li> <li>• especialització dels agents implicats</li> <li>• tramitació preferent dels atestats, judicis ràpids i ordres de protecció (OP)</li> <li>• assessorament jurídic</li> </ul>	<p><b>2.</b> El temps d'espera fins a l'arribada del psicòleg serà inferior a 20 minuts</p>	<p>▶ Resposta inferior a 20 minuts en el 90% de les atencions realitzades</p>
<p><b>3. ASSIGNACIÓ DE POLICIA TUTOR A CADA VÍCTIMA. SEGUIMENT ESPECIALITZAT I PERSONALITZAT</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• seguiment del cas i suport a la víctima, mobilització dels recursos assistencials existents</li> <li>• assistència mitjançant telefonia mòbil amb localització GPS (si pertoca)</li> <li>• coordinació amb el/la policia de barri perquè en tingui coneixement</li> <li>• control de les persones agressores per part de la Unitat d'Intervenció Immediata (UII)</li> </ul>	<p><b>3.</b> Recollirem la denúncia amb un temps d'espera inferior a 20 minuts, des de l'arribada del/de la denunciador o bé des que finalitzi l'atenció psicològica</p>	<p>▶ Espera inferior a 20 minuts en el 90% de denúncies</p>
<p><b>4. AVALUACIÓ, INFORMACIÓ, FORMACIÓ I COMUNICACIÓ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formació del nostre personal a l'Escola Municipal de Formació</li> <li>• gestió prioritària de les queixes sobre els serveis de la Carta</li> <li>• avaluació del grau de satisfacció sobre el nostre servei</li> <li>• publicació mensual a la web de l'Ajuntament i presentació de l'informe anual, juntament amb l'OAVD, sobre el grau de consecució dels objectius d'aquesta Carta de serveis</li> </ul>	<p><b>4.</b> Assignarem a cada víctima un/una agent tutor per fer un seguiment personalitzat.</p>	<p>▶ Tutorització del 90% de les víctimes</p>
	<p><b>5.</b> Farem un seguiment específic de tots els agressors de les víctimes tutoritzades amb OP en vigor, mitjançant la UII.</p>	<p>▶ El 100% de les persones agressores</p>
	<p><b>6.</b> Contestarem les queixes que es puguin generar, en un termini màxim de 15 dies.</p>	<p>▶ El 100% de queixes</p>
	<p><b>7.</b> Avaluarem el grau de satisfacció de les víctimes del nostre servei (sondeig telefònic almenys a un 30% de les persones ateses).</p>	<p>▶ L'índex de satisfacció sobre el servei rebut serà favorable en un percentatge superior al 80%</p>
	<p><b>8.</b> Publicarem mensualment a la web municipal un informe d'activitat. Anualment en farem balanç davant el mitjans de comunicació.</p>	<p>▶ El 100% de mesos i anys</p>
	<p><b>QUEIXES I SUGGERIMENTS</b></p> <p>La ciutadania té a la seva disposició fulls de queixes i suggeriments a les dependències policials, a qualsevol oficina municipal (UIAP), a la web de la Policia Local de Palma (<a href="http://policia.palmademallorca.es">http://policia.palmademallorca.es</a>) i a la web de la CAIB (<a href="http://web2.caib.es/qssi/index.ct.jsp">http://web2.caib.es/qssi/index.ct.jsp</a>). També es poden presentar queixes i suggeriments per telèfon o correu electrònic:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenció telefònica de la Policia Local: 010</li> <li>- Correu electrònic (Policia): <a href="mailto:policia@a-palma.es">policia@a-palma.es</a></li> </ul> 	 <p>En el marc del Pla de modernització i qualitat de l'Ajuntament de Palma, la Policia Local ha establert aquesta Carta de serveis amb uns compromisos concrets que assumeix davant la ciutadania.</p> <p>Si teniu algun suggeriment que permeti millorar aquest document, us preguem que ens el feu arribar mitjançant un dels sistemes indicats anteriorment.</p>

### 2.2.1. Indicador 1. Respostes policíiques a les demandes d'auxili al 092

<b>Indicador 1.</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de demandes d'auxili amb resposta policíica	312 <sup>(*)</sup>	440	579	614	693	706	700
Mitjana mensual de demandes d'auxili amb resposta policíica	44,6	36,7	48,2	51,17	57,75	58,83	58,33
Mitjana mensual de respostes policíiques dins l'estàndard (9 min)	41	35,1	47,7	50,25	56,25	57,92	57,75
Compliment del compromís (90%) del temps de resposta (1)	<b>92%</b>	<b>95,60%</b>	<b>99%</b>	<b>98,24%</b>	<b>97,55%</b>	<b>98,53%</b>	<b>99,04%</b>

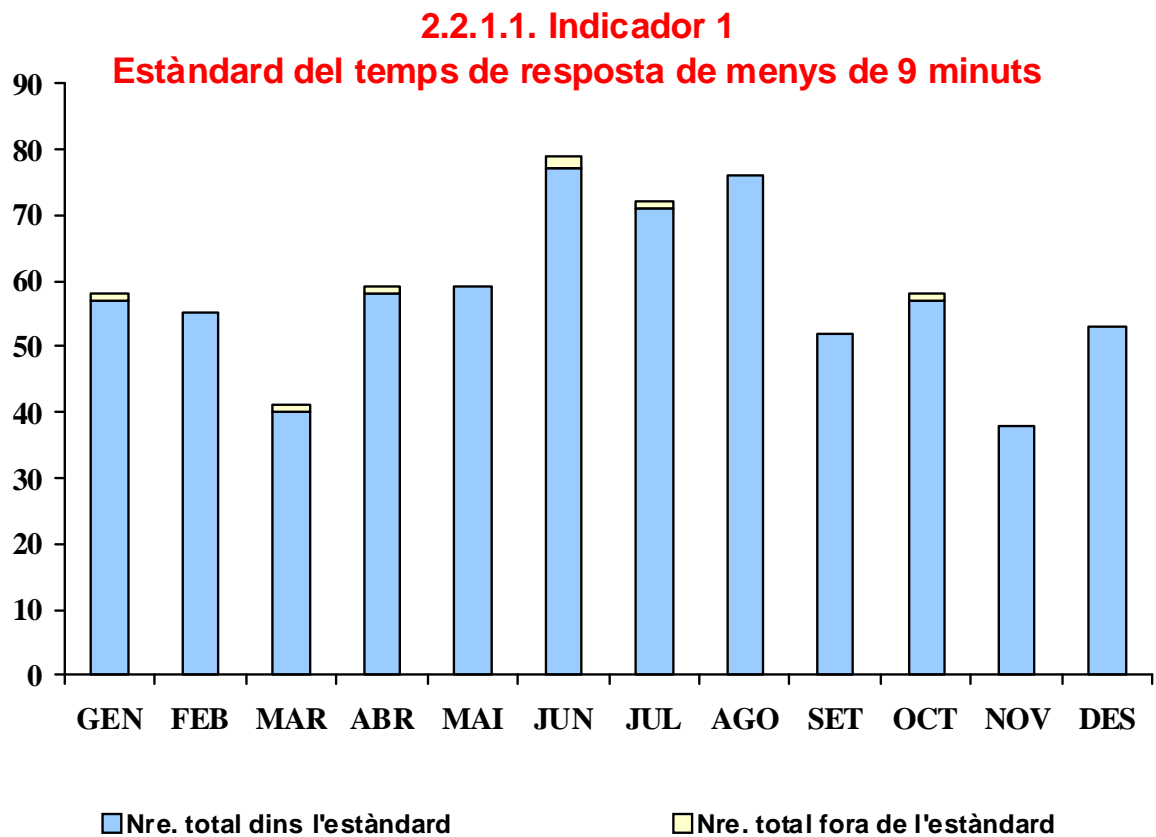
(\*)=7 mesos (1) El compromís era arribar abans de 10 minuts en un 90% dels casos.





**2.2.1.1. Indicador 1. Quadre mensual de respostes policiaques a les peticions d'auxili al 092**

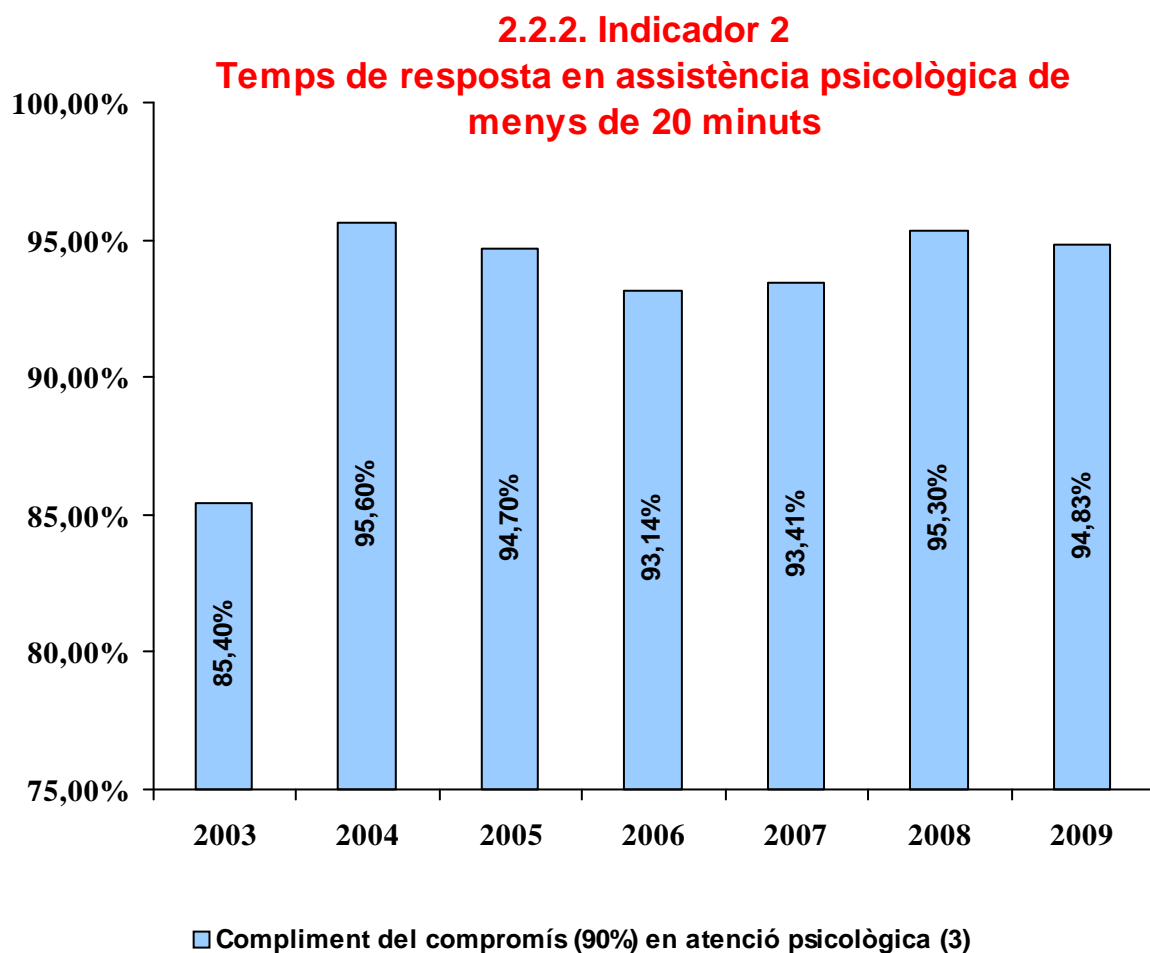
<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Total de peticions d'aux.	58	55	41	59	59	79	72	76	52	58	38	53	<b>700</b>
Nre. dins l'estàndard	57	55	40	58	59	77	71	76	52	57	38	53	<b>693</b>
Compromís al mes (%)	<b>98,28%</b>	<b>100%</b>	<b>97,56%</b>	<b>98,31%</b>	<b>100%</b>	<b>97,47%</b>	<b>98,61%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>98,28%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,04%</b>
Nre. fora de l'estàndard	1	0	1	1	0	2	1	0	0	1	0	0	<b>7</b>



**2.2.2. Indicador 2. Assistències psicològiques en situacions de crisi**

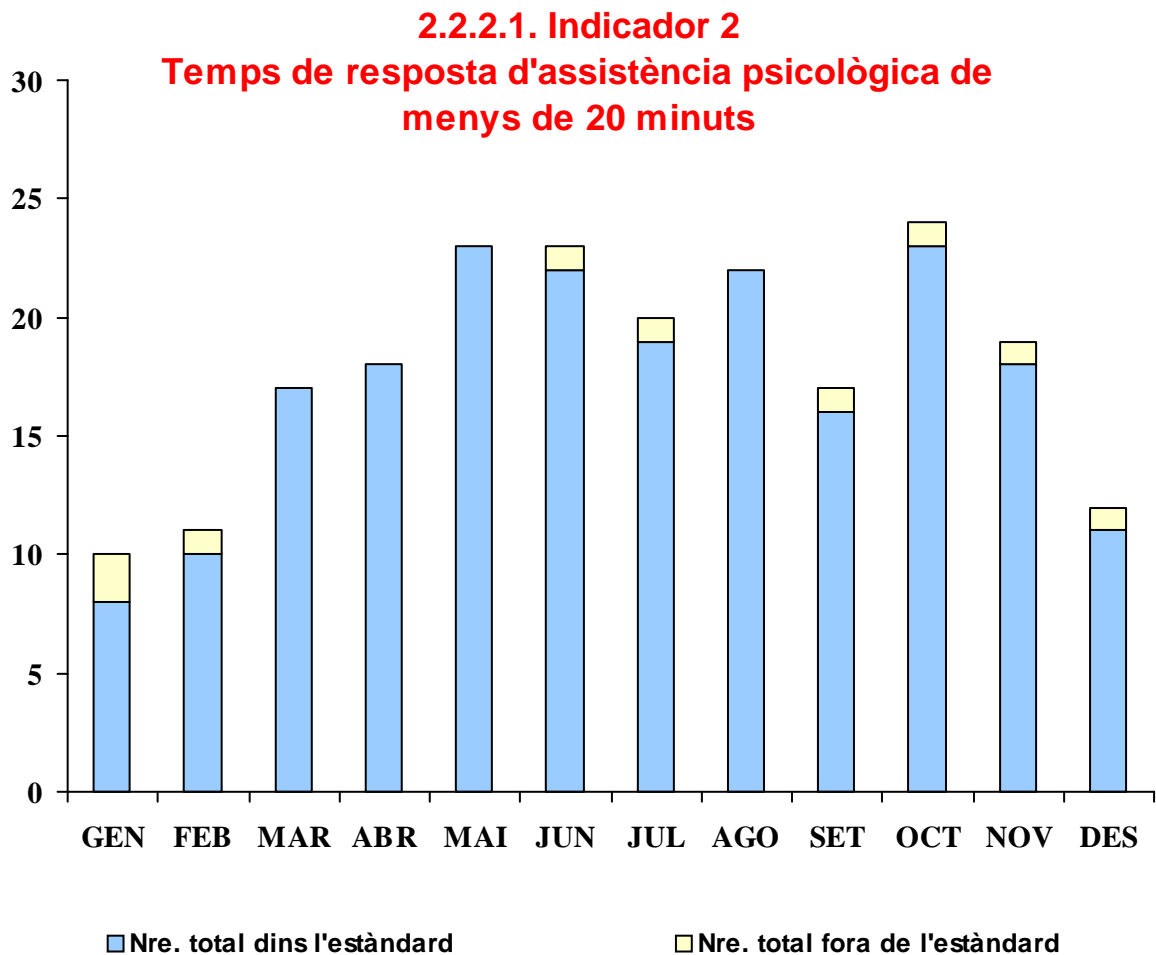
	<b>Indicador 2</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre d'assistències psicològiques en situacions de crisi		107 <sup>(*)</sup>	165	157	220	244	209	216
Mitjana mensual d'assistències psicològiques en situacions de crisi		11,9	13,7	13,1	18,33	20,33	17,42	18,00
Mitjana mensual dins l'estàndard d'atenció psicològica		10,3	13,1	12,4	17,00	18,83	16,67	17,25
Compliment del compromís (90%) en atenció psicològica (3)		<b>85,4%</b>	<b>95,6%</b>	<b>94,7%</b>	<b>93,14%</b>	<b>93,41%</b>	<b>95,30%</b>	<b>94,83%</b>

**(\*)=9 mesos (3) El compromís és atendre en menys de 20 minuts en un 90% dels casos.**



**2.2.2.1. Indicador 2. Quadre mensual d'assistències psicològiques en situacions de crisi**

<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Total d'atencions psicològiques	10	11	17	18	23	23	20	22	17	24	19	12	<b>216</b>
Nre. total dins l'estàndard	8	10	17	18	23	22	19	22	16	23	18	11	<b>207</b>
Compromís al mes (%)	<b>80%</b>	<b>90,91%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>95,65%</b>	<b>95%</b>	<b>100%</b>	<b>94,12%</b>	<b>95,83%</b>	<b>94,74%</b>	<b>91,67%</b>	<b>94,83%</b>
Nre. total fora de l'estàndard	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	<b>9</b>

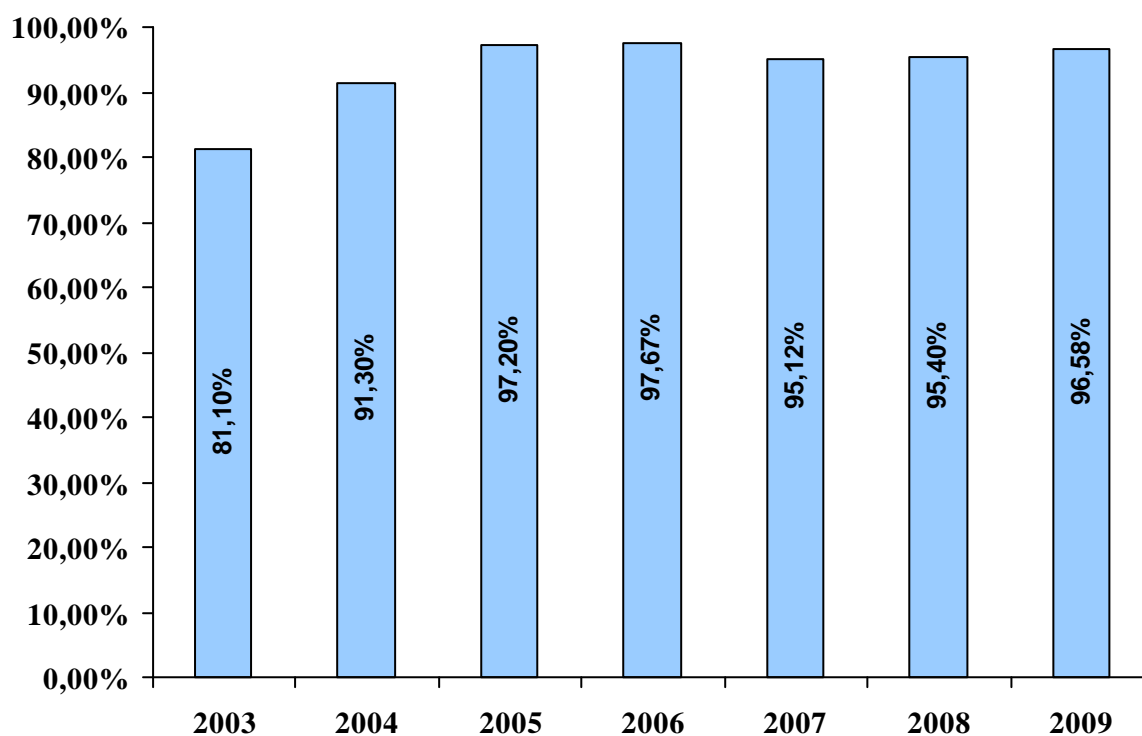


**2.2.3. Indicador 3. Atencions realitzades a les dependències policiaques en el moment d'atendre les denúncies**

<b>Indicador 3</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre d'atencions en dependències policiaques	214 (*)	385	465	554	360	343	356
Mitjana mensual d'atencions en dependències policiaques	23,8	32,1	38,7	46,17	30,00	28,58	29,67
Mitjana mensual dins l'estàndard de temps de resposta a dependències	19,3	29,3	37,6	45,00	28,58	27,17	28,83
Compliment del compromís (90%) en atenció a dependències (2)	<b>81,10%</b>	<b>91,30%</b>	<b>97,20%</b>	<b>97,67%</b>	<b>95,12%</b>	<b>95,40%</b>	<b>96,58%</b>

(\*)=9 mesos (2) El compromís és atendre en dependències policiaques en menys de 20 minuts en un 90% dels casos.

**2.2.3. Indicador 3  
Estàndard de temps d'atenció de presa de denúncia  
de menys de 20 minuts**

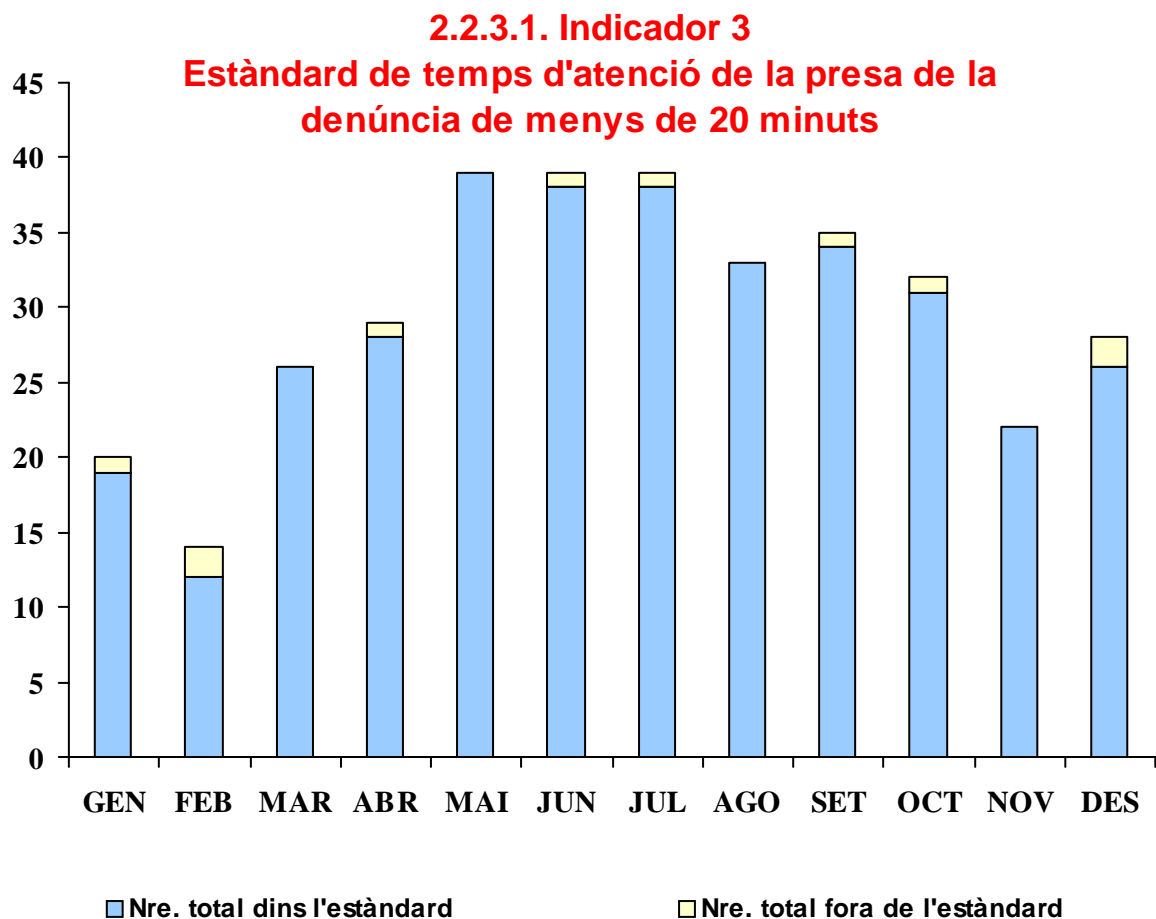


■ Compliment del compromís (90%) en atenció a dependències (2)



**2.2.3.1. Indicador 3. Quadre mensual d'atencions realitzades a les dependències policiaques en el moment d'atendre les denúncies**

Quadre mensual	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Total d'atencions del mes	20	14	26	29	39	39	39	33	35	32	22	28	<b>356</b>
Nre. total dins l'estàndard	19	12	26	28	39	38	38	33	34	31	22	26	<b>346</b>
Compromís en el mes (%)	95,00%	85,71%	100%	96,55%	100%	97,44%	97,44%	100%	97,14%	96,88%	100%	92,86%	96,58%
Nre. total fora de l'estàndard	1	2	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2	<b>10</b>

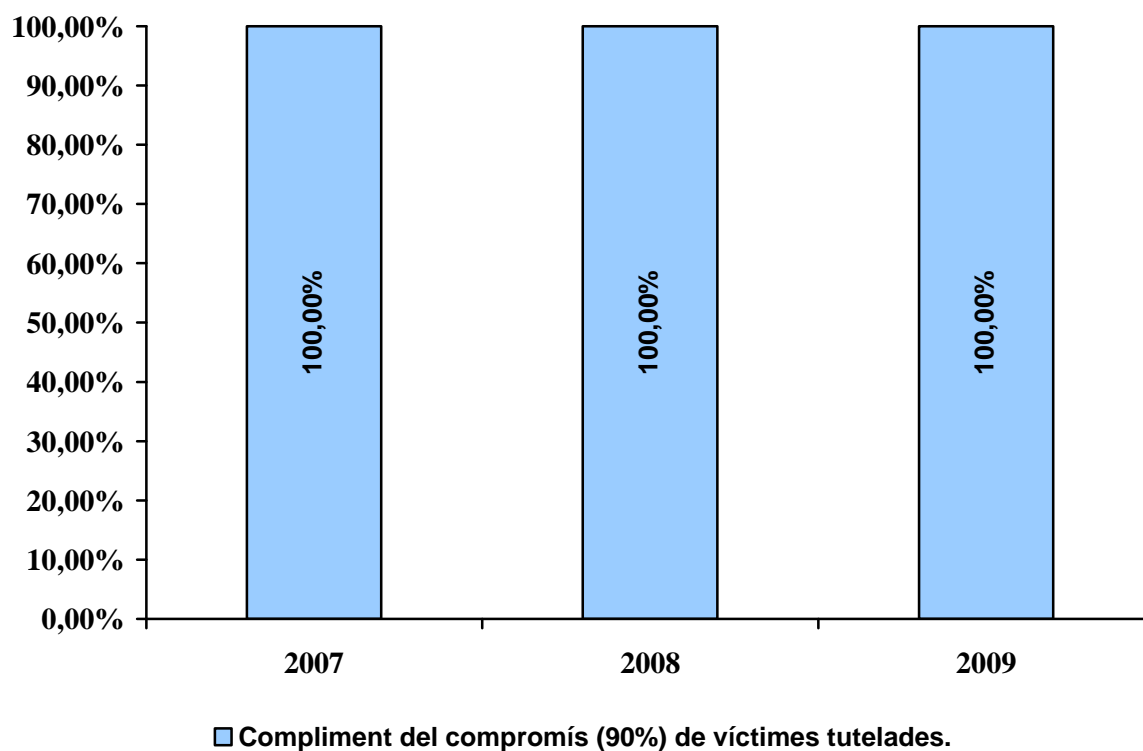


**2.2.4.** Indicador 4. Assignació de policia tutor a cada víctima. Seguiment especialitzat i personalitzat. Índex de víctimes tutelades de manera individualitzada (a través de sondeig telefònic)

<b>Indicador 4</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de víctimes tutelades					351	329	336
Mitjana mensual de víctimes tutelades					29,25	27,42	28,00
Mitjana mensual dins l'estàndard de víctimes tutelades					29,25	27,42	28,00
Compliment del compromís (90%) de les víctimes tutelades					<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

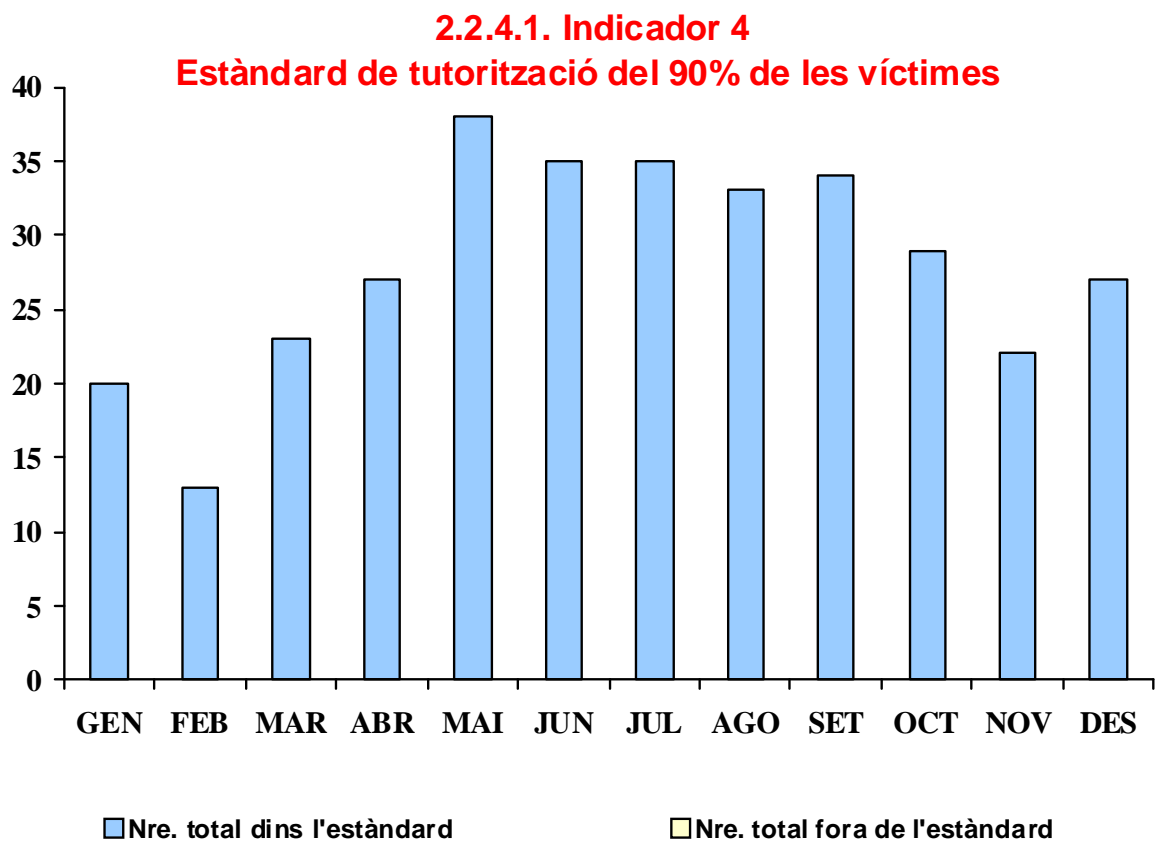
(\*) El compromís és la tutorització del 90% de les víctimes

**2.2.4. Indicador 4**  
**Estàndard de tutorització del 90% de les víctimes**



**2.2.4.1. Indicador 4. Quadre mensual d'assignació de policia tutor a cada víctima. Seguiment especialitzat i personalitzat. Índex de víctimes tutelades de manera individualitzada (mitjançant sondeig telefònic)**

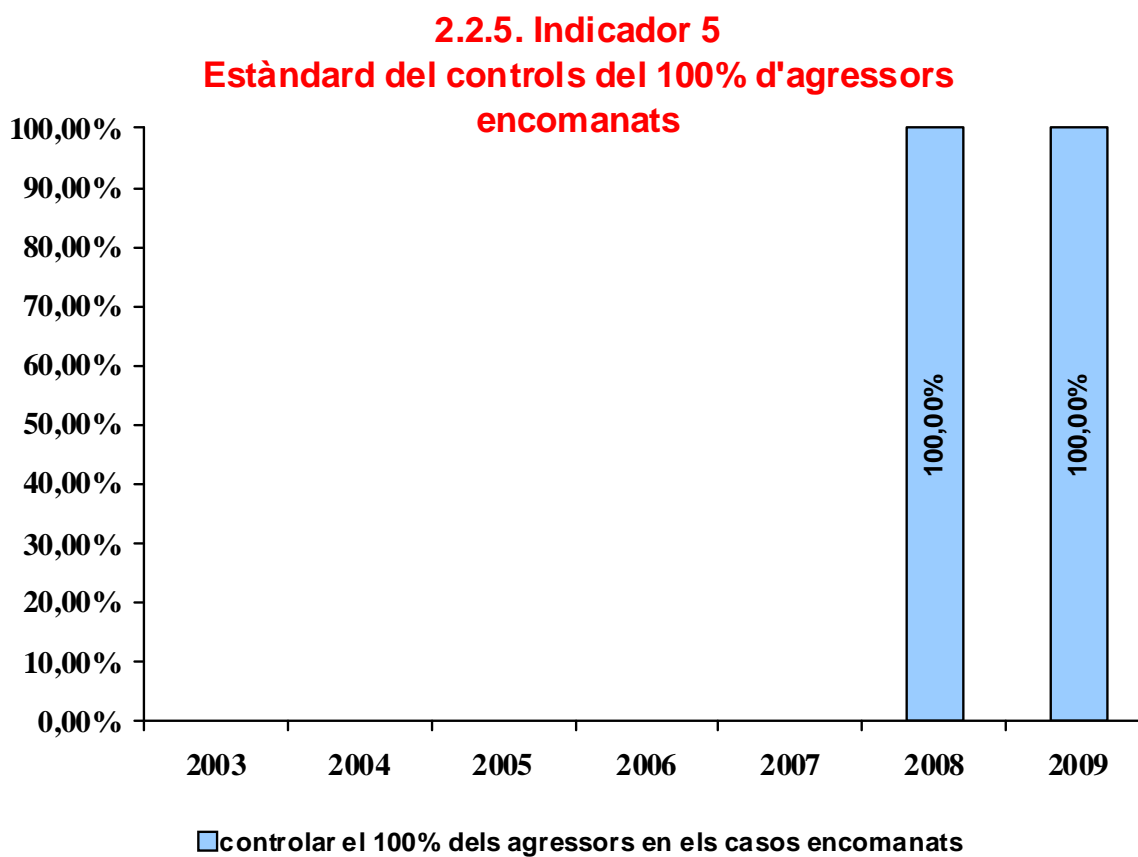
<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Total de víctimes per tutelar al mes	20	13	23	27	38	35	35	33	34	29	22	27	<b>336</b>
Total de víctimes tutelades	20	13	23	27	38	35	35	33	34	29	22	27	<b>336</b>
Compromís dins l'estàndard al mes %	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Nre. total fora de l'estàndard	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>



**2.2.5. Indicador 5. Control i seguiment dels agressors en el 100% dels casos encomanats pel grup de violència de gènere i domèstica**

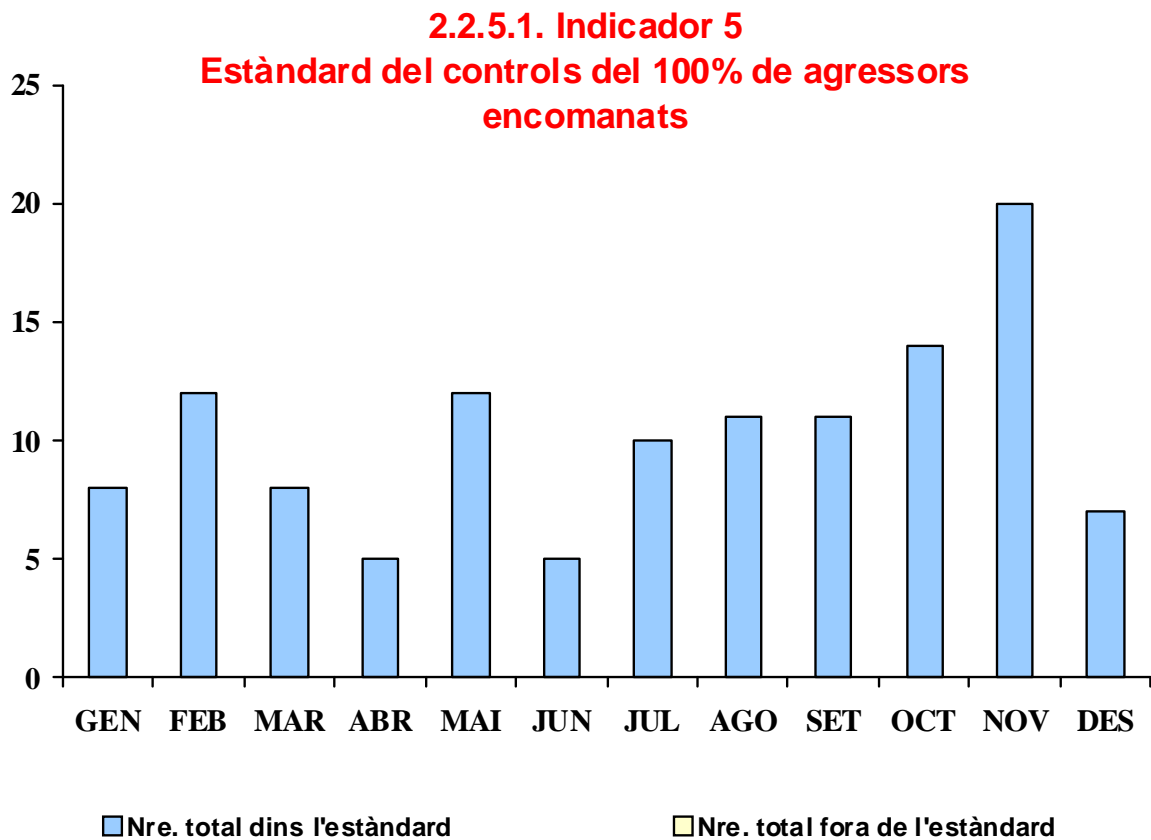
<b>Indicador 5</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de casos encomanats						208	123
Mitjana mensual de casos tractats						17,33	10,25
Mitjana mensual dins l'estàndard						17,33	10,25
Compliment del compromís (100%) en agressors controlats						<b>100%</b>	<b>100%</b>

**El compromís és controlar el 100% dels agressors en els casos encomanats.**



**2.2.5.1. Indicador 5. Quadre mensual de control i seguiment dels agressors en el 100% dels casos encomanats pel grup de violència de gènere i domèstica**

Quadre mensual	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Total de casos encomanats al mes	8	12	8	5	12	5	10	11	11	14	20	7	<b>123</b>
Nre. total dins l'estàndard	8	12	8	5	12	5	10	11	11	14	20	7	<b>123</b>
Compromís al mes (%)	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Nre. total fora de l'estàndard	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>





**2.2.6.** Indicador 6. Percentatge de queixes presentades relatives a la Carta de serveis d'assistència a víctimes de violència domèstica i de gènere; no supera el 3% del total de casos atesos

<b>Percentatge de queixes presentades</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de queixes anuals presentades	1	-	-	-	-	-	3
El percentatge de queixes presentades relatives a la Carta de serveis no supera el 3% del total de casos atesos	% queixes 0,96%	% queixes 0%	% queixes 0%	% queixes 0%	% queixes 0%	% queixes 0%	% queixes 0,43%

**2.2.7.** Indicador 7. Transcorregut un mes des de la interposició de la denúncia, l'índex de satisfacció sobre el servei rebut és favorable en un percentatge superior al 80% (mitjançant sondeig telefònic)

<b>Índex de satisfacció del servei rebut</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sondeig telefònic (temps de resposta de les unitats)	87%	86,3%	100%	95,0%	91,50%	78,64%	92,47%
Sondeig telefònic (atenció policíaca)	99%	95,8%	100%	98,1%	98,66%	95,80%	93,78%
Sondeig telefònic (temps d'espera a dependències)	88,4%	73,9%	98,5%	97,0%	88,42%	84,83%	87,91%
Sondeig telefònic (atenció de l'agent a dependències)	99,3%	97%	100%	98,4%	99,09%	96,23%	97,55%
Sondeig telefònic (atenció psicològica)	100%	96,8%	100%	100,0%	100,00%	98,37%	99,44%
Sondeig telefònic (atenció i servei de tutor)	(**)	(**)	(**)	(**)	(**)	100%	97,88%
Sondeig telefònic (atenció global de la Policia Local)	(**)	(**)	98,4%	96,8%	95,62%	97,55%	97,63%

**(\*\*)** No hi ha dades d'enquesta sobre satisfacció global del servei.

**2.2.7.1.** Indicador 7. Quadre mensual de l'índex de satisfacció del servei rebut mitjançant sondeig telefònic

<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
% dins l'estàndard	91,70%	100%	90,00%	83,30%	87,50%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	57,10%	92,47%
% dins l'estàndard	88,20%	100%	85,70%	100%	90,00%	100%	88,20%	100%	82,40%	100%	100%	90,90%	93,78%
% dins l'estàndard	88,20%	75,00%	81,00%	83,30%	100%	88,00%	87,10%	88,90%	84,00%	90,90%	94,10%	94,40%	87,91%
% dins l'estàndard	100%	100%	85,70%	88,90%	100%	100%	100%	100%	96,00%	100%	100%	100%	97,55%
% dins l'estàndard	100%	100%	100%	100%	100%	93,30%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99,44%
% dins l'estàndard	90,00%	100%	100%	100%	100%	92,90%	91,70%	100%	100%	100%	100%	100%	97,88%
% dins l'estàndard	100%	100%	100%	100%	87,50%	100%	100%	100%	91,70%	100%	100%	92,30%	97,63%

**2.2.8.** Anàlisi d'assistències psicològiques**2.2.8.1.** Assistències d'intervenció psicològica en crisi

<b>Assistències d'intervenció psicològica en crisi</b>	<b>Víctimes</b>	<b>Agressors</b>
Homes	7	229
Dones	234	12
<b>Totals</b>	<b>241</b>	<b>241</b>

**2.2.8.2.** Motiu de les denúncies

<b>Motiu de les denúncies</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Agressions sexuals	6	6
Agressions en robatoris	11	20
Violència domèstica / gènere	213	211
Altres	17	4
<b>Totals</b>	<b>247</b>	<b>241</b>

**2.2.8.3.** Hora de l'assistència

<b>Hora de l'assistència</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
8 a 15 h	82	72
15 a 20 h	62	47
20 a 8 h	103	109
No hi consta	-	13
<b>Totals</b>	<b>247</b>	<b>241</b>

**2.2.8.4.** Violència de gènere per nacionalitat

<b>Violència de gènere per nacionalitat</b>	<b>Víctimes</b>	<b>Agressors</b>
Espanyola	134	128
Comunitària	14	14
Amèrica Llatina	79	74
Àfrica	7	13
Resta de països	7	3
NS/NC	-	9

**2.2.8.5.** Víctimes de violència de gènere per edat

<b>Víctimes de violència de gènere per edat</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<18	12	12
18-25	47	47
26-40	115	115
41-55	50	47
56-70	8	14
>70	2	1
Desconegut	13	5

## 2.3. Carta de serveis d'UII. Unitat d'Intervenció Immediata


### UNITAT D'INTERVENCIÓ IMMEDIATA

#### MISIONS

La UII, creada l'any 1980, és una unitat especialitzada de la Policia Local, que ofereix un servei permanent les 24 hores del dia.

La nostra **missió** és ser "la unitat de la Policia Local responsable de donar resposta immediata i especialitzada als requeriments prioritaris dels ciutadans a través dels telèfons d'urgència, i d'intervenir, en primera instància, davant qualsevol emergència que es produeixi".

La **visió** que orienta la nostra tasca professional és la d'estar preparats mitjançant la formació contínua, l'especialització i la utilització dels equips policials i assistencials més moderns, així com de les darreres innovacions tecnològiques, per afrontar els nous reptes que la societat reclama cada dia, amb l'**objectiu d'aconseguir l'èxit en totes les situacions que se'ns plantegin**.



### QUINS SERVEIS PRESTAM?

- Resposta immediata als requeriments prioritaris dels ciutadans a través del 092-112, prestant especial atenció als casos de violència de gènere o domèstica.
- Control i vigilància d'agressors de violència domèstica amb mesures cautelars.
- Vigilància i control de la seguretat ciutadana als espais públics i les zones especialment vulnerables.
- Intervenció per mantenir i, si s'escau, restablir l'ordre i la seguretat ciutadana a les grans concentracions de persones.
- Suport i assistència especialitzada a la resta d'unitats policials per neutralitzar i prevenir el risc on sigui necessari.
- Intervenció en situació de risc per a la integritat física de persones o perill per a béns, especialment en situació d'emergència pública.
- Col·laboració amb l'autoritat judicial, a través de recerques, detencions, trasllats, aclariments i diligències que aquesta ens encomani.
- Totes les intervencions, de naturalesa anàloga, que ens siguin encomanades.

### A QUÈ ENS COMPROMETEM?

- A assolir, en el 90 % dels casos, un temps de resposta als requeriments prioritaris (codi groc) inferior als 10 minuts.
- Ens els casos de violència de gènere o domèstica, i a la resta de requeriments de màxima prioritat (codi vermell), a assolir, en el 100% dels casos, un temps de resposta inferior als 9 minuts.
- A dur a terme el control i el seguiment dels agressors, en el 100% dels casos que ens encomani la Secció de Violència Domèstica.
- Per garantir la preparació física dels nostres agents, que anualment superin unes proves físiques preestablertes com a condició de la seva permanència a la Unitat.
- Que cada agent rebi un mínim de 70 hores anuals de formació amb avaluació contínua interna i externa de la Unitat.
- A realitzar, almenys 20 controls policials mensuals a espais públics d'especial interès per a la seguretat ciutadana.
- A complir amb èxit, almenys el 80% de les ordres de detenció procedents dels jutjats i de la Unitat de Policia Judicial.

### QUEIXES I SUGGERIMENTS

El ciutadà té a la seva disposició fulls de queixes i suggeriments a les dependències de la Policia Local, a qualsevol de les oficines municipals (UIAP) i a la web de la Policia Local de Palma:

<http://policia.palmademallorca.es>

**Unitat de Intervenció Immediata  
U.I.I.**

Quarter Policia Local  
Carrer de Son Dameto, 1

☎ 971 225 500  
☎ 971 225 547

Emergències  
092 - 112





POLICIA LOCAL

Carta de Serveis



UNITAT D'INTERVENCIÓ IMMEDIATA  
U.I.I.



**2.3.1.** Indicador 1. Resposta als requeriments prioritaris (codis grocs) en menys de 10 minuts en el 90% dels casos

<b>Indicador 1</b>	<b>2009</b>
Nombre de serveis en codi groc encomanats	2766
Mitjana mensual de serveis en codi groc encomanats	230,50
Mitjana mensual de respostes policiaques dins l'estàndard	227,50
<b>Compliment del compromís (90%).</b>	<b>98,71%</b>

<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Total de serveis en codi groc encomanats	183	231	273	246	255	245	236	255	227	236	199	180	2.766
Nre. total dins l'estàndard	178	227	269	243	251	239	235	252	224	234	198	180	2.730
Compromís en el mes (%)	<b>97,27%</b>	<b>98,27%</b>	<b>98,53%</b>	<b>98,78%</b>	<b>98,43%</b>	<b>97,55%</b>	<b>99,58%</b>	<b>98,82%</b>	<b>98,68%</b>	<b>99,15%</b>	<b>99,50%</b>	<b>100%</b>	<b>98,70%</b>
Nre. total fora de l'estàndard	5	4	4	3	4	6	1	3	3	2	1	0	36

**2.3.2.** Indicador 2. Resposta als requeriments de màxima prioritat (codis vermells) en menys de 9 minuts en el 100% dels casos

<b>Indicador 2</b>	<b>2009</b>
Nombre de serveis en codi vermell encomanats	1.413
Mitjana mensual de serveis en codi vermell encomanats	117,75
Mitjana mensual de respostes policiaques dins l'estàndard	117,50
<b>Compliment del compromís (100%).</b>	<b>99,79%</b>

<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Total de serveis en codi vermell encomanats.	141	123	105	113	123	133	119	151	101	127	83	94	1.413
Nre. total dins l'estàndard	140	123	104	113	123	133	118	151	101	127	83	94	1.410
Compromís en el mes (%)	<b>99,29%</b>	<b>100%</b>	<b>99,05%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,16%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>99,79%</b>
Nre. total fora de l'estàndard	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3



**2.3.3. Indicador 3. Control i seguiment dels agressors en el 100% dels casos encomanats pel grup de violència de gènere i domèstica**

**Indicador 3 2009**

Nombre de casos encomanats	123
Mitjana mensual de casos atesos	10,25
Mitjana mensual dins l'estàndard.	10,25

**Compliment del compromís (100%) en agressors controlats 100%**

**El compromís és controlar el 100% dels agressors en els casos encomanats.**

Quadre mensual	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Total de casos encomanats al mes	8	12	8	5	12	5	10	11	11	14	20	7	123
Nre. total dins l'estàndard	8	12	8	5	12	5	10	11	11	14	20	7	123
Compromís en el mes (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nre. total fora de l'estàndard	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



**2.3.4. Indicador 4. Realització anual per part de tots els components de la UII de les proves físiques preestablertes**

<b>Indicador 4</b>	<b>2009</b>
Nombre d'agents destinats a la UII	27
Agents que han realitzat la prova <sup>(*)</sup>	26
Mitjana mensual d'agents que han realitzat la prova dins l'estàndard	96,30
<b>Compliment del compromís (%)</b>	<b>96,30%</b>

(\*) Les proves s'han de fer com a màxim el mes de març

**2.3.5. Indicador 5. Formació a cada agent amb avaluació contínua interna i externa d'un mínim de 70 hores anuals <sup>(\*)</sup>.**

<b>Indicador 5</b>	<b>2009</b>
Nombre d'agents destinats a la UII	31
Agents que han rebut les 70 hores	24
Mitjana mensual d'agents que han rebut les 70 hores	43,34
<b>Compliment del compromís (90%).</b>	<b>77,42%</b>

(\*) L'indicador és anual, per la qual cosa es representa al mes de desembre. Al mes de setembre, com a informació orientativa, es fa constar la mitjana d'hores de formació rebuda per agent

**2.3.6. Indicador 6. Realització d'almenys 20 controls de seguretat ciutadana als espais públics**

<b>Indicador 6</b>	<b>2009</b>
Realització de controls de seguretat ciutadana als espais públics	241
Mitjana mensual dels controls realitzats	20,08
Mitjana mensual dins l'estàndard dels controls realitzats	57,92
<b>Compliment del compromís (%)</b>	<b>98,53%</b>

<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Total de controls mínims realitzats	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	240
Nre. total dins l'estàndard	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	21	241
Compromís en el mes (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	105%	100,42%
Nre. total fora de l'estàndard	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-1	-1



**2.3.7. Indicador 7. Complementació amb èxit del 80% dels requeriments d'ordres de detenció que es rebin dels Jutjats i de la UPJ**

<b>Indicador 6</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de requeriments						706	108
Mitjana mensual de requeriments						58,83	9
Mitjana mensual de requeriments tractats amb èxit dins l'estàndard						57,92	9
<b>Compliment del compromís (90%)</b>						<b>98,53%</b>	<b>100%</b>

<b>Quadre mensual</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Total de requeriments	2	6	6	5	17	7	10	7	16	8	18	6	108
Nre. total dins l'estàndard	2	6	6	5	17	7	10	7	16	8	18	6	108
Compromís en el mes (%)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Nre. total fora de l'estàndard	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**2.4. Procediments operatius vigents**

<b>PROCEDIMENTS OPERATIUS</b>		
<b>PROCESSOS ESTRATÈGICS</b>		<b>7</b>
Processos de planificació		7
1	Planificació estratègica QCI	2
2	Pla de qualitat	2
3	TIC I+D+i	3
<b>PROCESSOS CLAU</b>		<b>109</b>
Processos d'atenció ciutadana		24
4	092 Emergències	11
5	Policia de barri	1
6	Convivència, civisme i mediació	8
7	Assistencial	4
Processos de seguretat i trànsit		34
8	Seguretat i fluïdesa viària	8
9	Servei Municipal de Grues	5
10	Campanyes i desplegaments temporals o específics	10
11	Seguretat ciutadana	11
Processos de suport operatiu		51
12	Recursos	8
13	Agenda de serveis	2
14	Policia judicial	30
15	Desplegament operatiu	7
16	Gestió administrativa	4
<b>Total</b>		<b>116</b>

### 3. TIC I+D+i

#### 3.1. Material informàtic

Inventari	2006	2007	2008	2009
Ordinadors personals	223	207	243	218
Ordinadors servidors	3	4	6	6
Impressores	47	65	75	69
Fotocopiadores – impressores	17	17	17	17
Ordinadors portàtils	-	6	7	20
Escàners	7	7	6	6
PDA	-	45	80	80
Impressores PDA	-	45	45	45

#### 3.2. Transmissions

Equipament	2006	2007	2008	2009
Base - emissora 092	10	10	12	22
Mòbils (emissores de vehicles)	161	165	185	176
Portàtils (talkis)	844	871	895	906
Repetidors	7	7	7	12
Equips d'emergència	12	14	8	8
Telefonia mòbil	132	142	161	171
Telefonia IP	2	2	4	7
<b>Totals</b>	<b>1.168</b>	<b>1.211</b>	<b>1.272</b>	<b>1.302</b>

#### 3.3. Càmeres de vigilància CCTV i alarmes

Càmeres de seguretat	A edificis municipals		A la via pública	Totals
	Interiors	Exteriors		
Sant Ferran	13	2		15
Nord	1			1
Platja	4	4	7	15
Centre	8			8
<b>Totals</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>39</b>

## Processos d'atenció ciutadana

### 4. 092 Emergències

#### 4.1. Atenció telefònica del 092

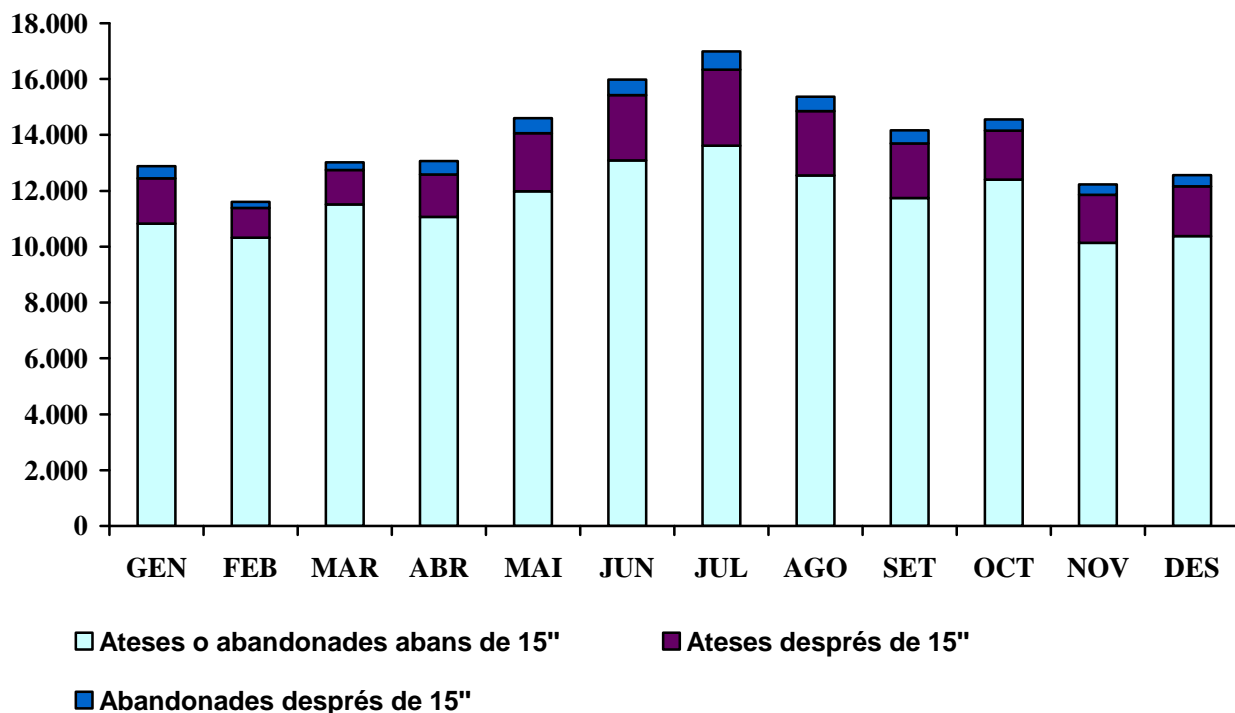
##### 4.1.1. Telefonades al 092 (urgència) de Palma

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	90.669	133.515	148.636	148.617	152.233	141.442	140.625
Vespre	30.303	41.093	47.344	43.480	40.535	38.189	27.343
<b>Totals</b>	<b>120.972</b>	<b>174.608</b>	<b>195.980</b>	<b>192.097</b>	<b>192.768</b>	<b>179.631</b>	<b>167.023</b>

Temps d'atenció	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES
[1]	435	221	283	479	546	559	657	509	469	396	369	403
[2]	1.615	1.070	1.229	1.513	2.073	2.339	2.722	2.307	1.948	1.759	1.724	1.773
[3]	10.828	10.318	11.510	11.069	11.988	13.087	13.616	12.551	11.747	12.398	10.132	10.381
<b>% Conformes</b>	<b>84,1%</b>	<b>88,9%</b>	<b>88,4%</b>	<b>84,7%</b>	<b>82,1%</b>	<b>81,9%</b>	<b>80,1%</b>	<b>81,7%</b>	<b>82,9%</b>	<b>85,2%</b>	<b>82,9%</b>	<b>82,7%</b>
<b>Totals</b>	<b>12.878</b>	<b>11.609</b>	<b>13.022</b>	<b>13.061</b>	<b>14.607</b>	<b>15.985</b>	<b>16.995</b>	<b>15.367</b>	<b>14.164</b>	<b>14.553</b>	<b>12.225</b>	<b>12.557</b>

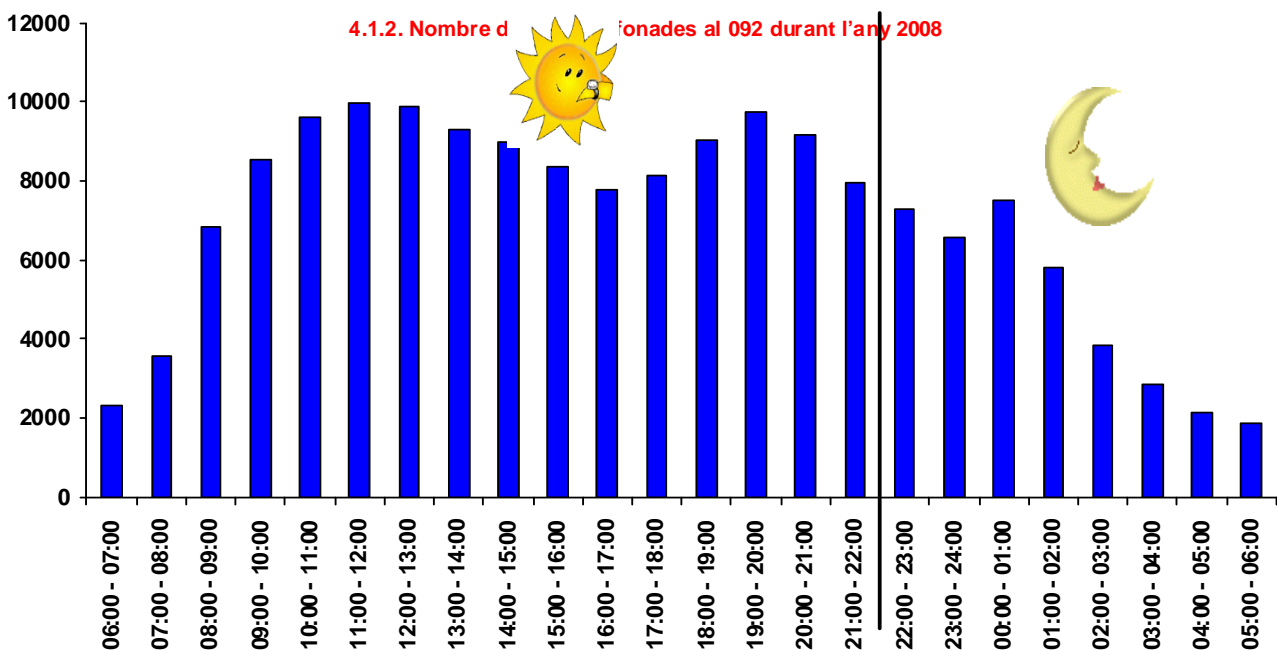
- [1] Abandonades després de 15'' (no conformes)  
 [2] Ateses després de 15'' (no conformes)  
 [3] Ateses o abandonades abans de 15'' (conformes)

#### 4.1.1. Telefonades al 092 (urgències)



**4.1.2. Nombre diari de telefonades al 092 de Palma**

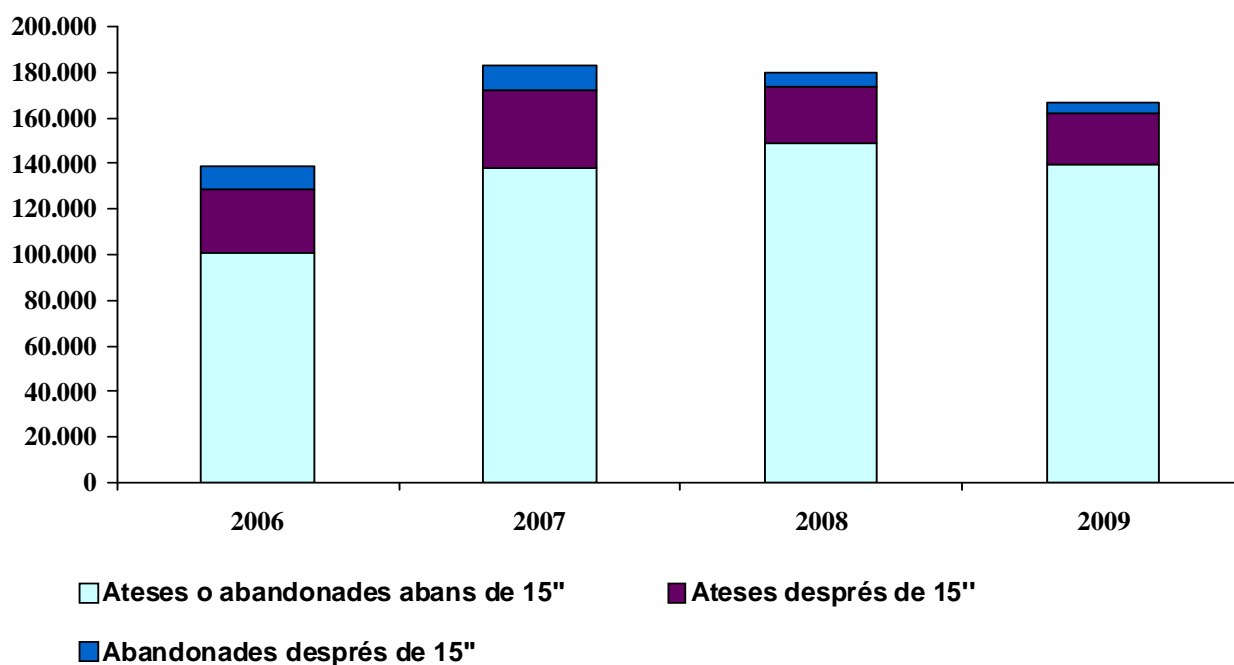
<b>Horari</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
De 6 a 7	2.636	2.602	2.309
De 7 a 8	4.479	4.399	3.549
De 8 a 9	8.379	7.562	6.818
De 9 a 10	10.700	9.641	8.550
De 10 a 11	11.552	11.254	9.600
D'11 a 12	11.687	10.932	9.954
De 12 a 13	11.415	10.739	9.895
De 13 a 14	10.791	9.980	9.309
De 14 a 15	10.132	9.333	8.985
De 15 a 16	9.581	8.814	8.363
De 16 a 17	8.975	8.306	7.762
De 17 a 18	9.638	8.834	8.127
De 18 a 19	10.418	9.703	9.047
De 19 a 20	11.449	10.503	9.732
De 20 a 21	11.354	9.790	9.180
De 21 a 22	9.047	9.050	7.972
De 22 a 23	8.538	7.462	7.280
De 23 a 24	7.588	7.077	6.558
De 00:00 a 1	7.621	7.238	7.494
D'1 a 2	5.725	5.389	5.813
De 2 a 3	3.946	3.823	3.821
De 3 a 4	2.931	2.882	2.858
De 4 a 5	2.265	2.278	2.163
De 5 a 6	1.921	2.040	1.883
<b>Totals</b>	<b>192.768</b>	<b>179.631</b>	<b>167.023</b>



### 4.1.3. Telefonades al 092

<b>Comparativa anual de telefonades</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Conformitats	100.753	138.310	149.012	139.625
Ateses després de 15" (no conformes)	28.162	33.760	24.554	22.072
Abandonades després de 15" (no conformes)	9.942	10.463	6.113	5.326
<b>Totals</b>	<b>138.857</b>	<b>182.533</b>	<b>179.679</b>	<b>167.023</b>

### 4.1.3. Comparativa anual de telefonades d'urgència al 092



## 4.2. Serveis generats per torn

### 4.2.1. Comparativa anual del total de serveis generats per torn

<b>Comparativa anual del total de serveis</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Matí/horabaixa	36.091	59.661	62.318	73.759	80.464	78.275	73.557
Vespre	12.696	20.328	21.885	25.812	26.027	25.841	28.392
<b>Totals</b>	<b>48.787</b>	<b>79.989</b>	<b>84.203</b>	<b>99.571</b>	<b>106.491</b>	<b>104.116</b>	<b>101.949</b>

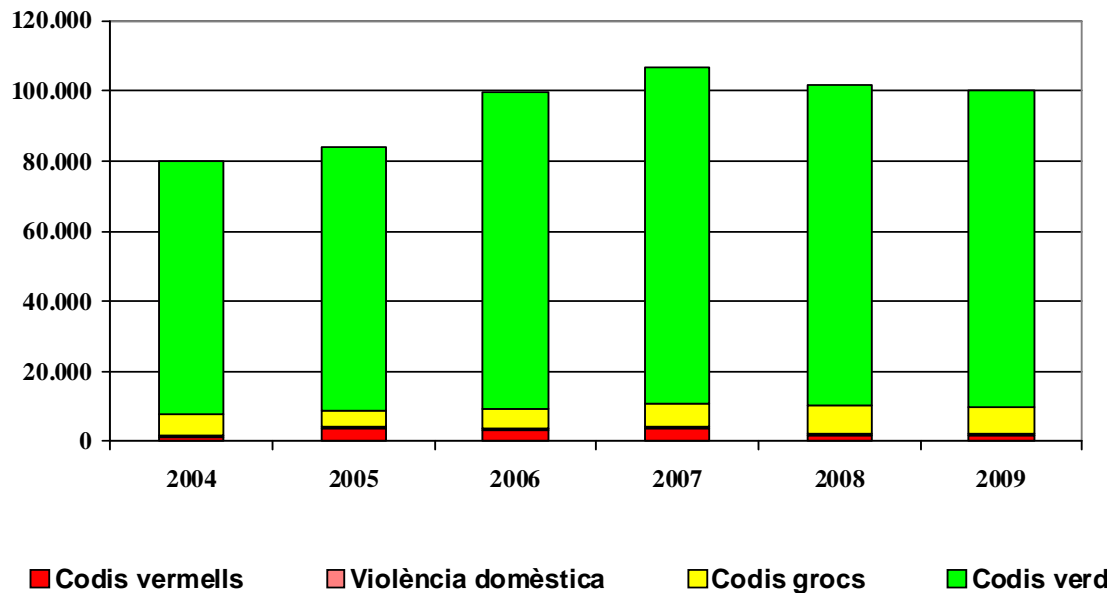
**4.2.2. Comparativa mensual dels totals de serveis generats per torn**

<b>Total de serveis</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Matí/horabaixa	5.924	5.689	6.592	5.989	6300	6.493	6.494	5.711	6.408	6.591	5.770	5.596	73.557
Vespre	1.754	1.577	1.758	2.091	2469	3.404	3.600	3.402	2.688	2.316	1.451	1.882	28.392
<b>Totals</b>	<b>7.678</b>	<b>7.266</b>	<b>8.350</b>	<b>8.080</b>	<b>8.769</b>	<b>9.897</b>	<b>10.094</b>	<b>9.113</b>	<b>9.096</b>	<b>8.907</b>	<b>7.221</b>	<b>7.478</b>	<b>101.949</b>

**4.2.3. Comparativa de codis per tipologia d'urgència**

<b>Comparativa</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Codis vermells	1.158	3.735	3.191	3.651	1.545	1.522
Codis vermells per violència domèstica	440	581	614	693	706	700
<b>Subtotal de codis vermells</b>	<b>1.598</b>	<b>4.316</b>	<b>3.805</b>	<b>4.344</b>	<b>2.251</b>	<b>2.222</b>
Codis grocs	6.256	4.712	5.642	6.275	8.139	7.452
Codis verds	72.135	75.175	90.124	95.872	93.726	92.275
<b>Total</b>	<b>79.989</b>	<b>84.203</b>	<b>99.571</b>	<b>106.491</b>	<b>104.116</b>	<b>101.949</b>

**4.2.3. Serveis per codis urgents.**





**4.2.4. Codis vermells**

<b>Codis vermells</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Matí/horabaixa	611	832	2.546	2.059	2.695	1.435	1.274
Vespre	462	766	1.770	1.746	1.649	816	948
<b>Totals</b>	<b>1.073</b>	<b>1.598</b>	<b>4.316</b>	<b>3.805</b>	<b>4.344</b>	<b>2.251</b>	<b>2.222</b>

<b>Total dins l'estàndard(*)</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Matí/horabaixa	557	801	2503	2.025	2.548	1.362	1.192
Vespre	411	699	1740	1.710	1.530	733	852
<b>Totals</b>	<b>1.073</b>	<b>1.598</b>	<b>4.316</b>	<b>3.805</b>	<b>4.078</b>	<b>2.095</b>	<b>2.044</b>

(\*) dins l'estàndard: fins a 2006, menys de 10 minuts; 2007, menys de 9 minuts.

<b>Total fora de l'estàndard(**)</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Matí/horabaixa	54	30	42	34	144	72	75
Vespre	42	57	30	36	119	78	96
<b>Totals</b>	<b>96</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>263</b>	<b>150</b>	<b>171</b>

(\*\*) fora de l'estàndard: fins a 2006, mes de 10 minuts; el 2007, més de 9 minuts.

**4.2.5. Codis gros**

<b>Codis gros</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Matí/horabaixa	2.713	3.845	3.155	3.568	4.059	5.111	4.288
Vespre	1.550	2.411	1.557	2.074	2.216	3.028	3.164
<b>Totals</b>	<b>4.263</b>	<b>6.256</b>	<b>4.712</b>	<b>5.642</b>	<b>6.275</b>	<b>8.139</b>	<b>7.452</b>

<b>Total dins l'estàndard(*)</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Matí/horabaixa	2.298	3.473	3.037	3.349	3.579	4.324	3.684
Vespre	1.278	2.080	1.502	1.890	1.975	2.539	2.647
<b>Totals</b>	<b>3.576</b>	<b>5.553</b>	<b>4.539</b>	<b>5.239</b>	<b>5.554</b>	<b>6.863</b>	<b>6.331</b>

(\*) dins l'estàndard: fins a 2006, menys de 10 minuts; el 2007, menys de 9 minuts.

<b>Total fora de l'estàndard(**)</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Matí/horabaixa	371	342	112	214	478	782	603
Vespre	241	301	53	180	241	489	517
<b>Totals</b>	<b>612</b>	<b>643</b>	<b>165</b>	<b>394</b>	<b>719</b>	<b>1.271</b>	<b>1.120</b>

(\*\*) fora de l'estàndard: fins a 2006, més de 10 minuts; el 2007, més de 9 minuts.

## 4.2.6. Codis urgents (Codis vermells i grocs)

Total de codis urgents	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	3.324	4.677	5.701	5.627	6.754	6.546	5.562
Vespre	2.012	3.177	3.327	3.820	3.865	3.844	4.112
<b>Totals</b>	<b>5.336</b>	<b>7.854</b>	<b>9.028</b>	<b>9.447</b>	<b>10.619</b>	<b>10.390</b>	<b>9.674</b>

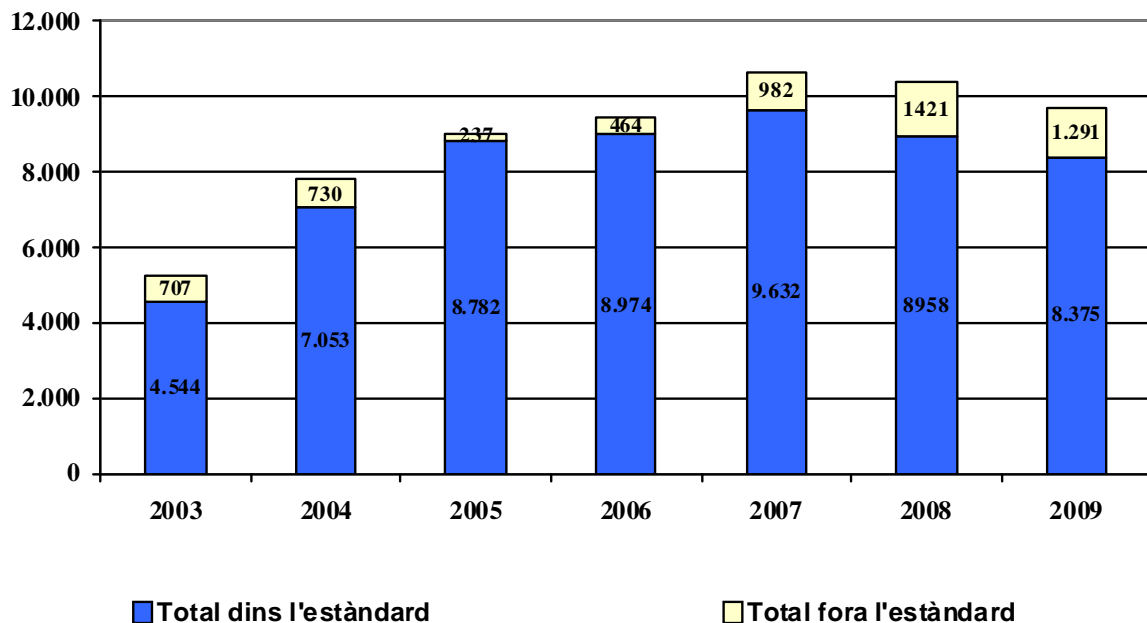
Total dins l'estàndard(*)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	2.855	4.274	5.540	5.374	6.127	5.686	4.876
Vespre	1.689	2.779	3.242	3.600	3.505	3.272	3.499
<b>Totals</b>	<b>4.544</b>	<b>7.053</b>	<b>8.782</b>	<b>8.974</b>	<b>9.632</b>	<b>8.958</b>	<b>8.375</b>

(\*) dins l'estàndard: fins a 2006, menys de 10 minuts; el 2007, menys de 9 minuts.

Total fora de l'estàndard(**)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	425	372	154	248	622	854	678
Vespre	283	358	83	216	360	567	613
<b>Totals</b>	<b>707</b>	<b>730</b>	<b>237</b>	<b>464</b>	<b>982</b>	<b>1.421</b>	<b>1.291</b>

(\*\*) fora de l'estàndard: fins a 2006, més de 10 minuts; el 2007, més de 9 minuts.

## 4.2.6. Resposta als codis urgents



#### 4.2.7. Codis verds

Concepte	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	32.767	54.984	56.617	68.132	73.710	69.029	67.995
Vespre	10.684	17.151	18.558	21.992	22.162	22.220	24.280
<b>Totals</b>	<b>43.451</b>	<b>72.135</b>	<b>75.175</b>	<b>90.124</b>	<b>95.872</b>	<b>91.249</b>	<b>92.275</b>

#### 4.2.8. Violència domèstica

Violència domèstica	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	177	231	316	344	422	458	387
Vespre	135	209	265	270	271	248	313
<b>Totals</b>	<b>312</b>	<b>440</b>	<b>581</b>	<b>614</b>	<b>693</b>	<b>706</b>	<b>700</b>

Total dins l'estàndard(*)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	161	227	313	341	405	434	367
Vespre	113	193	262	262	260	223	290
<b>Totals</b>	<b>284</b>	<b>420</b>	<b>575</b>	<b>603</b>	<b>665</b>	<b>657</b>	<b>657</b>

(\*) dins l'estàndard: fins a 2006, menys de 10 minuts; el 2007, menys de 9 minuts.

Total fora de l'estàndard(**)	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Matí/horabaixa	16	4	3	3	16	24	20
Vespre	11	12	3	8	11	24	23
<b>Totals</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>27</b>	<b>48</b>	<b>43</b>

(\*\*) fora de l'estàndard: fins a 2006, més de 10 minuts; el 2007, més de 9 minuts.

#### 4.2.9. Comparativa de serveis generats entre el 092 i el 112

Serveis generats	2008	2009
Directament al 092	78.803	76.513
Tramesos des del 112	25.313	25.436
<b>Totals</b>	<b>104.116</b>	<b>101.949</b>

**4.3. Serveis per motiu de seguretat i fluïdesa viària**

<b>Concepte</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Accidents de trànsit	8.476	8.852	8.119	7.981
Servei de grues	22.923	25.964	23.734	21.357
Altres serveis de trànsit	14.070	15.508	14.745	12.382
<b>Totals</b>	<b>45.469</b>	<b>50.324</b>	<b>46.598</b>	<b>41.720</b>

**4.4. Serveis per motius assistencials**

<b>Concepte</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Ajuda als veïns	6.384	7.134	7.745	6.453
Sobredosis	79	26	24	30
Intents de suïcidi	133	189	181	220
Altres d'assistencials	8.552	8.926	9.171	9.615
<b>Totals</b>	<b>15.148</b>	<b>16.275</b>	<b>17.121</b>	<b>16.318</b>

**4.5. Serveis per motiu de seguretat ciutadana**

<b>Concepte</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Violència domèstica	614	962	1.020	1.011
Contra el patrimoni	2.000	3.410	3.310	3.564
Contra les persones	5.353	5.034	5.433	6.290
Altres de seguretat ciutadana	3.569	3.397	3.491	4.246
<b>Totals</b>	<b>10.922</b>	<b>12.803</b>	<b>13.254</b>	<b>15.111</b>

**4.6. Serveis per motius de policia administrativa**

<b>Concepte</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Queixes per renous	8.929	9.475	7.308	7.050
Altres tipus de queixes	2.236	2.434	2.433	5.864
Ordenances municipals	-	-	906	2.891
<b>Totals</b>	<b>11.165</b>	<b>11.909</b>	<b>10.647</b>	<b>15.805</b>

**4.7. Altres serveis**

<b>Concepte</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Defuncions	23	31	46	54
Incendis i caigudes	1.944	2.252	1.997	2.118
Fuites i filtracions	1.493	1.411	1.346	1.086
Serveis interns	1.493	1.901	2.371	2.498
Col·laboracions amb altres entitats	405	413	480	296
Altres	11.509	9.172	10.256	6.766
<b>Totals</b>	<b>16.867</b>	<b>15.180</b>	<b>16.496</b>	<b>12.818</b>

**4.8. Desglossament mensual dels serveis d'emissora**

<b>Concepte</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Seg. fluïdesa	2.970	3.353	3.776	3.298	3.517	3.707	3.641	3.042	3.572	3.870	3.446	3.528	<b>41.720</b>
Assistencials	1.431	1.140	1.377	1.415	1.431	1.441	1.449	1.538	1.505	1.441	1.095	1.055	<b>16.318</b>
Seg. Ciutadana	1.040	975	1.125	1.250	1.301	1.477	1.646	1.640	1.334	1.254	1.005	1.064	<b>15.111</b>
Policia Adva.	827	807	1.001	1.087	1.611	1.780	2.142	1.934	1.585	1.287	790	954	<b>15.805</b>
Altres	1.410	991	924	1.030	909	1.462	1.216	959	1.100	1.055	885	877	<b>12.818</b>
<b>Totals</b>	<b>7.678</b>	<b>7.266</b>	<b>8.350</b>	<b>8.080</b>	<b>8.769</b>	<b>9.897</b>	<b>10.094</b>	<b>9.113</b>	<b>9.096</b>	<b>8.907</b>	<b>7.221</b>	<b>7.478</b>	<b>101.949</b>

**4.9. Evolució anual dels serveis gestionats pel 092**

<b>Evolució anual</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Seg. fluïdesa	<b>45.469</b>	<b>50.324</b>	<b>46.598</b>	<b>41.720</b>
Assistencials	<b>15.148</b>	<b>16.275</b>	<b>17.121</b>	<b>16.318</b>
Seg. Ciutadana	<b>10.922</b>	<b>12.803</b>	<b>13.254</b>	<b>15.111</b>
Policia Adva.	<b>11.165</b>	<b>11.909</b>	<b>10.647</b>	<b>15.805</b>
Altres	<b>16.867</b>	<b>15.180</b>	<b>16.496</b>	<b>12.818</b>
<b>Serveis gestionats</b>	<b>99.571</b>	<b>106.491</b>	<b>104.116</b>	<b>101.949</b>



## 5. Policia de barri

### 5.1. Policia de barri per unitat territorial. Nombre d'entitats i contactes

	Nre. de polícies de barri	Població	% polícies x 1.000 habitants	Nombre d'entitats	Nre. de contactes amb entitats	Nombre de col·legis	Nre. de contactes amb col·legis	Tutoritzats
Unitat T. Centre	8	25.838	0,31	79	436	8	457	7
Unitat T. Llevant	16	146.131	0,11	200	2.303	43	893	43
Unitat T. Platja	6	36.571	0,16	57	555	9	130	9
Unitat T. Nord	13	92.827	0,14	94	1.135	26	490	26
Unitat T. Ponent	14	120.218	0,12	149	1.496	38	471	38
<b>Totals</b>	<b>57</b>	<b>421.585</b>	<b>0,14</b>	<b>579</b>	<b>5.925</b>	<b>124</b>	<b>2.441</b>	<b>123</b>

### 5.2. Comparativa anual de contactes amb entitats ciutadanes del Servei de Policia de Barri i resum mensual

Nre. de contactes amb entitats ciutadanes			2009											
	2008	2009	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES
Unitat T. Centre	3.000	436	15	31	53	24	32	39	35	12	37	66	49	43
Unitat T. Llevant	3.125	2.303	233	297	282	219	187	231	111	44	145	246	140	168
Unitat T. Platja	1.125	555	55	51	52	62	69	53	37	21	32	20	50	53
Unitat T. Nord	1.234	1.135	107	106	107	108	98	99	75	54	94	97	95	95
Unitat T. Ponent	1.495	1.496	90	125	129	118	105	164	74	81	143	175	152	140
<b>Totals</b>	<b>9.979</b>	<b>5.925</b>	<b>500</b>	<b>610</b>	<b>623</b>	<b>531</b>	<b>491</b>	<b>586</b>	<b>332</b>	<b>212</b>	<b>451</b>	<b>604</b>	<b>486</b>	<b>499</b>

Nre. de contactes amb col·legis	2009													
	2009	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	
Unitat T. Centre	457	38	38	62	38	49	46	1	2	23	57	64	39	
Unitat T. Llevant	893	87	130	126	73	76	88	7	3	56	110	66	71	
Unitat T. Platja	130	16	13	11	13	15	11	0	1	10	12	16	12	
Unitat T. Nord	490	48	49	49	47	49	44	20	16	39	45	42	42	
Unitat T. Ponent	471	32	54	58	36	38	50	7	0	46	59	50	41	
<b>Totals</b>	<b>2.441</b>	<b>221</b>	<b>284</b>	<b>306</b>	<b>207</b>	<b>227</b>	<b>239</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>174</b>	<b>283</b>	<b>238</b>	<b>205</b>	

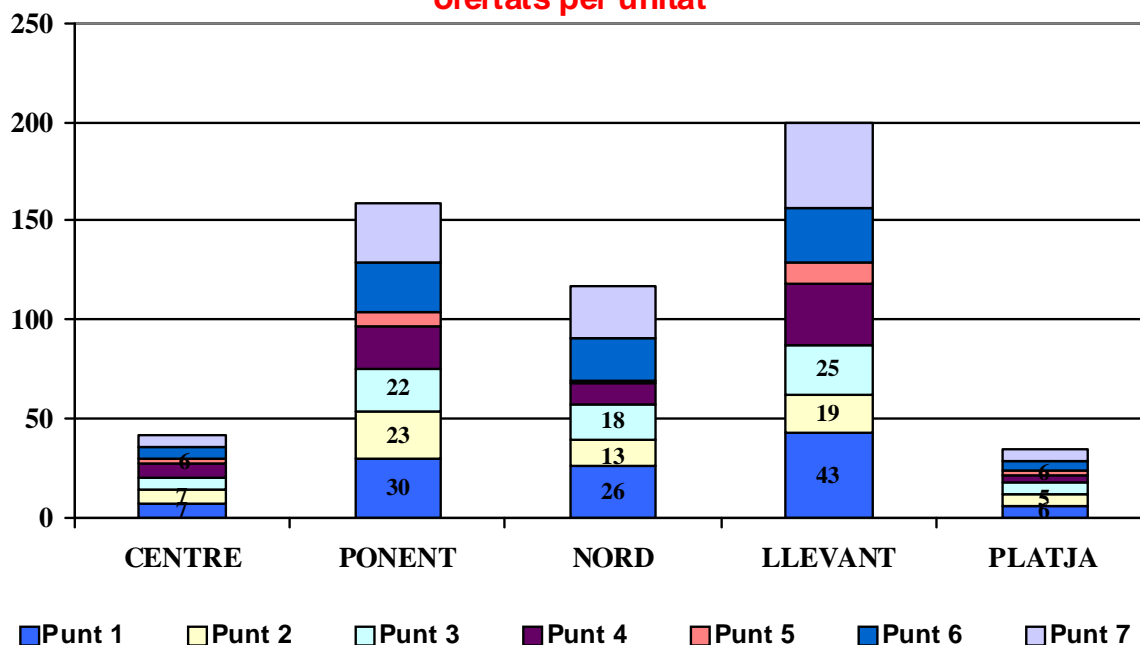
### 5.3. Policia Tutor. Serveis oferts als centres escolars

- 1. Mantenir un contacte formal i periòdic amb la direcció del centre.
- 2. Intervenir en la informació, la prevenció i la repressió del tràfic o consum de drogues als voltants del centre
- 3. Assessorar i col·laborar en aspectes relacionats amb la seguretat del centre i dels alumnes: plans d'emergència, autoprotecció, etc.
- 4. Fer xerrades, conferències i altres activitats dirigides als alumnes, professors i associacions de mares i pares, referides a la prevenció del consum de drogues, la convivència veïnal, l'educació viària i qualsevol altra de relacionada amb la funció policíaca.
- 5. Participar en reunions del Consell Escolar.
- 6. Fer de mediadors a requeriment de la direcció del centre i en coordinació amb la resta d'organismes implicats en problemàtiques d'absentisme, assetjament, conflictes de convivència, etc.
- 7. Crear un expedient individualitzat de cada centre tutoritzat, on s'indiquin les funcions pactades, la freqüència de les visites, les intervencions realitzades, els compromisos adquirits i el seu grau de consecució.

#### 5.3.1. Nombre de centres escolars adherits als serveis oferts per unitat

Nombre de centres escolars adherits	CENTRE	PONENT	NORD	LLEVANT	PLATJA	Total
Punt 1	7	30	26	43	6	112
Punt 2	7	23	13	19	5	67
Punt 3	6	22	18	25	6	77
Punt 4	7	22	11	31	4	75
Punt 5	2	7	1	11	2	23
Punt 6	6	25	22	27	5	85
Punt 7	7	30	26	43	6	112

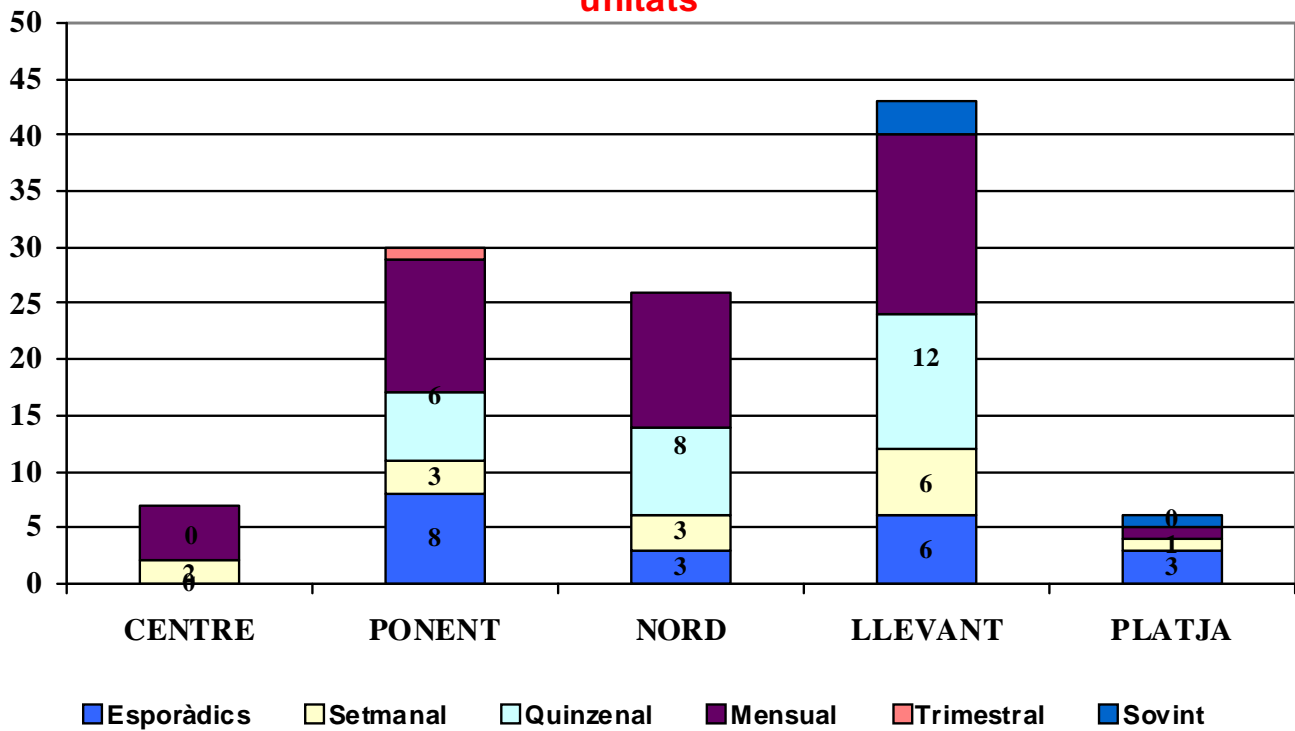
#### 5.3.1. Nombre de centres escolars adherits als serveis oferts per unitat



5.3.2. Tipus de contactes realitzats amb els centres per unitats

Freqüència	CENTRE	PONENT	NORD	LLEVANT	PLATJA	Total
Esporàdics	0	8	3	6	3	20
Setmanal	2	3	3	6	1	15
Quinzenal	0	6	8	12	0	26
Mensual	5	12	12	16	1	46
Trimestral	0	1	0	0	0	1
Sovint	0	0	0	3	1	4
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>43</b>	<b>6</b>	<b>112</b>

5.3.2. Tipus de contactes realitzats amb els centres per unitats



### 5.3.3. Actuacions destacades en matèria de policia tutor per unitats

<b>Acció realitzada</b>	<b>CENTRE</b>	<b>PONENT</b>	<b>NORD</b>	<b>LLEVANT</b>	<b>PLATJA</b>	<b>Total</b>
Absentisme, intervenció en problema puntual	0	2	22	11	0	<b>35</b>
Absentisme, intervenir en problemàtica crònica o greu	0	1	0	3	0	<b>4</b>
Assessoria en seguretat cel centre	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Assistència a reunió del Consell Escolar	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Col·laboració en la redacció del Pla d'emergència	0	0	5	8	1	<b>14</b>
Contacte extraordinari	2	4	1	16	0	<b>23</b>
Intervenir en problema de convivència	3	4	2	0	1	<b>10</b>
Prevenició de drogues	0	0	8	0	0	<b>8</b>
Repressió de drogues	0	4	0	0	0	<b>4</b>
Xerrades	1	1	4	4	0	<b>10</b>
Altres infraccions penals	0	5	0	2	0	<b>7</b>
Altres accions en seguretat	1	4	3	6	2	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>26</b>	<b>47</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>134</b>



## 6. Convivència, civisme i mediació

### 6.1. Registres d'entrada general relatius a civisme i mediació

#### 6.1.1. Registres d'entrada general relatius a civisme i mediació per tipologia de documentació

TIPUS DE DOCUMENT	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Demanda ciutadana									216	235	109	187	<b>747</b>
Queixes d'atenció ciutadana	4				17	11	7	10	15	37	9	26	<b>136</b>
Queixes veïnals, denúncies, etc.	204	267	277	281	307	487	443	422	201	133	170	129	<b>3.321</b>
Correus electrònics							6				1	1	<b>8</b>
Queixes de campanya policíaca	5	18	4	5	6	6		3	2	4		1	<b>54</b>
Anomalies del servei policíac		11	4	4	1	25		2	2		8	2	<b>59</b>
<b>Total general</b>	<b>213</b>	<b>296</b>	<b>285</b>	<b>290</b>	<b>331</b>	<b>529</b>	<b>456</b>	<b>437</b>	<b>436</b>	<b>409</b>	<b>297</b>	<b>346</b>	<b>4.325</b>

#### 6.1.2. Registres d'entrada general relatius a civisme i mediació per unitats

UNITAT ADMINISTRATIVA	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
UPJ - Grup Informació	1.236	1.678	1.740	1.310	1.614	1.598	1.209	696	1.391	1.287	1.409	1.091	<b>16.259</b>
Patrulla Verda	319	443	429	354	347	372	491	380	285	351	315	230	<b>4.316</b>
Ut. Llevant	318	351	371	304	353	468	389	265	316	311	337	296	<b>4.079</b>
CS - Assumptes Interns	305	360	390	319	353	312	261	199	316	240	303	277	<b>3.635</b>
Ut. Nord	224	283	261	230	284	394	290	198	259	312	282	240	<b>3.257</b>
Ut. Ponent	202	292	319	261	305	311	310	211	285	251	251	216	<b>3.214</b>
Grup Operatiu de Violència Domèstica	161	285	300	229	253	164	224	137	193	227	223	180	<b>2.576</b>
CS - Assumptes Externs	182	179	194	203	143	158	200	154	166	145	145	119	<b>1.988</b>
UPJ - Prevenció d'Accidents	134	205	173	140	181	148	122	52	177	167	166	111	<b>1.776</b>
Ut. Centre	110	117	175	115	178	196	139	105	164	141	180	144	<b>1.764</b>
CS - Agenda - Hores Extra	105	106	120	105	130	136	94	77	107	110	151	185	<b>1.426</b>
Ut. Platja	146	93	112	72	117	172	163	126	145	112	67	74	<b>1.399</b>
UPJ - Atestats	71	109	88	80	91	89	74	99	118	62	87	68	<b>1.036</b>
Son Toells	80	70	146	66	100	81	74	44	47	92	63	55	<b>918</b>
Nocturna	18	69	60	48	79	108	70	39	42	76	72	56	<b>737</b>
Departament Assistencial	95	72	106	26	64	100	84	16	11	24	14	62	<b>674</b>
UPJ - Administració	43	59	34	51	62	53	44	74	71	52	42	25	<b>610</b>
Prefectura	40	67	50	37	51	37	29	29	25	32	57	42	<b>496</b>
CS - Negociat Assumptes Generals	49	51	25	20	11	15	10	35	12	28	48	34	<b>338</b>
Qualitat	3	13	16	27	25	25	26	32	37	42	17	39	<b>302</b>
CS - Administració	22	30	32	47	24	15	5	14	45	19	6	9	<b>268</b>
Trànsit	16	25	28	22	18	19	30	14	14	27	23	22	<b>258</b>
Emissora 092	15	20	19	22	31	22	12	20	30	22	13	17	<b>243</b>
Unitat d'Intervenció Immediata	9	25	20	13	13	19	10	6	13	12	15	20	<b>175</b>
Comissari de Suport			2	9	11	15	8	22	26	20	22	7	<b>142</b>
Serveis d'Espècial Vigilància	9	14	12	19	5	18	18	12	5	7		4	<b>123</b>
CS - Oficis	14	19	7	6	10	7	11	3	7	7	19	6	<b>116</b>
CS - RH	5	18	14	10	6	3	8	8	6	9	6	13	<b>106</b>

UPJ – Code	1	6	7	5	1	6	3	5	11	1	9	4	<b>59</b>
CS – Armament	4	26	5	2	5	3		1	2		7	3	<b>58</b>
Gap		4	5	6	2	3	3	4	3	6	4	4	<b>44</b>
CS – Staff	18	12	2	1	3	3				2			<b>41</b>
Dornier Precintes	6								1			32	<b>39</b>
Comissaria d'Atenció Ciutadana		4	7	4	7	5	2	1	3	1			<b>34</b>
(En blanc)	19	5											<b>24</b>
Comissaria de Planificació	2			2	3	1	6	2		1	1	1	<b>19</b>
Comissaria de Seguretat I Trànsit	4	1	2	4	1	1	3			2			<b>18</b>
Sistemes d'Informació I Comunicació				2	1		2	1	10			1	<b>17</b>
Cs - Parc Mòbil	1		1	1	3	1	1	3	1		2	2	<b>16</b>
Regidoria	4	3	1			1			3	1	1	1	<b>15</b>
Cs – Multes	1		3	1	3	1		1	1	1	1	1	<b>14</b>
Cs – Tallers	3		3		1		1			3	2		<b>13</b>
Cs - Vehicles. Abandonats	1		9										<b>10</b>
Dornier	3			1					2	2			<b>8</b>
Àrea de Mobilitat	2	1			1	1			2		1		<b>8</b>
Radar		2	3		1			1					<b>7</b>
Cs – Manteniment			3						1				<b>4</b>
(En blanc)							1					2	<b>3</b>
Cs – Vestidor			1								1		<b>2</b>
(En blanc)	1												<b>1</b>
<b>Total general</b>	<b>4.001</b>	<b>5.117</b>	<b>5.295</b>	<b>4.174</b>	<b>4.891</b>	<b>5.082</b>	<b>4.426</b>	<b>3.086</b>	<b>4.353</b>	<b>4.205</b>	<b>4.362</b>	<b>3.693</b>	<b>52.685</b>

### 6.1.3. Demandes municipals de serveis DMS rebudes per contacte telemàtic

DEPARTAMENT DE DESTINACIÓ	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
UT. Nord	27	48	32	51	39	77	43	43	43	64	28	63	<b>558</b>
UT. Llevant	17	30	22	39	37	45	57	55	51	35	23	44	<b>455</b>
UT. Ponent	14	28	25	39	34	33	36	42	41	48	15	29	<b>384</b>
UT. Platja	6	13	5	9	20	23	30	22	26	32	13	13	<b>212</b>
UT. Centre	6	5	8	11	15	22	13	13	20	15	8	15	<b>151</b>
Patrulla Verda	3	8	10	11	6	4	17	10	23	4	3	12	<b>111</b>
Qualitat	2		1	9	4	2	8	13	16	15	2	18	<b>90</b>
Nocturna		1	3	1	3	4	2	9	9	18	11	6	<b>67</b>
Com. Suport									18	7	4		<b>29</b>
Gap			2	4	1			2		5	1	2	<b>17</b>
Altres departaments	12	5	4	7	5	1	8	4	7	12	1	4	<b>70</b>
<b>Total</b>	<b>87</b>	<b>138</b>	<b>112</b>	<b>181</b>	<b>164</b>	<b>211</b>	<b>214</b>	<b>213</b>	<b>254</b>	<b>255</b>	<b>109</b>	<b>206</b>	<b>2.144</b>



**6.1.4. Comunicats interns relatius a civisme i mediació**

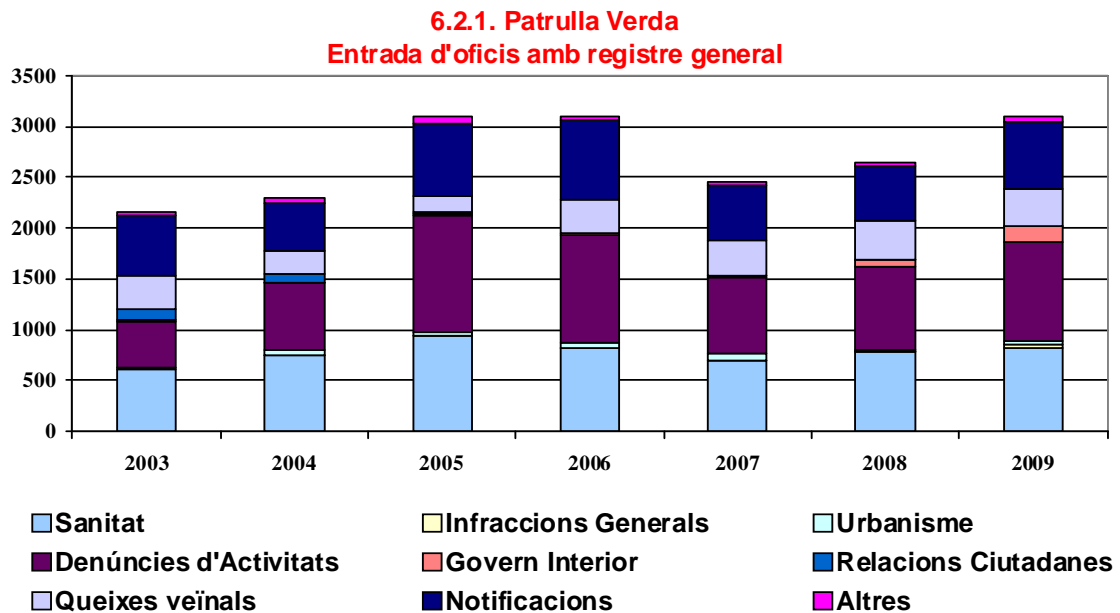
<b>DESCRIPCIÓ DEL MOTIU</b>	<b>Total</b>
Assumptes generals	8.252
Altres actuacions de policia administrativa	2.532
Altres actuacions assistencials	2.389
Sol·licitud d'ambulància	1.420
Sol·licitud de modificació de trànsit	1.306
Acta d'aplicació de la LO 1/92, de tinença d'estupefaents a llocs públics	1.301
Trasllat de persones	1.255
Acta d'inspecció de l'ocupació de la via pública	1.175
Altres actuacions relacionades amb el trànsit	1.110
Conflictes entre particulars	879
Violència domèstica	847
Acta de la pràctica del joc del Trile	814
Actuacions per renous	744
Accidents de trànsit	686
Acta genèrica	555
Actuació en incendis	528
Denúncia OM (altres)	494
Altres actuacions de policia judicial	472
No passar la ITV	448
Actuacions amb animals	392
Actuacions de seguretat ciutadana	342
Acta de paralització i precinte de l'activitat	341
Inspecció de locals	321
Filtracions d'aigua	282
Acta d'aplicació de la LO 1/92; Consum de substàncies estupefaents	259
Actuació en conflictes d'àmbit familiar	209
Sol·licitud a manteniment	188
Acta d'aplicació de la LO 1/92 (altres)	188
Acta d'aplicació de la LO 1/92, d'ocupació d'armes il·legals	166
Acta per medicació de renous	153
Denúncia de les OM de neteja	149
Danys personals per deficiències en les infraestructures urbanes	145
Acta d'incompliment. Decret (no tenir llicència d'activitat)	140
Identificació de persones	131
Complementació del Servei d'Especial Vigilància	114
Acta de paralització de l'equip musical	109

(En blanc)	101
Acta d'incompliment. Decret. No tenir llicència per a amenització musical (AMC)	99
Acta d'incompliment. Decret (altres)	92
Sol·licitud a Informàtica	89
Sol·licitud a armament	88
Acta d'aplicació LO. 1/92 Obertura d'establiment sense llicència	84
Sol·licitud a transmissions	79
Actuacions amb òbits	71
Acta d'aplicació LO. 1/92. Excés d'horari d'obertura d'establiments	66
Denúncia OM per cans sense fermar	62
Vehicle abandonat	58
(En blanc)	55
Informes amb sol·licitud de resposta	48
Retirada del permís de conduir	48
(En blanc)	28
Acta de publicitat dinàmica	28
Denúncia OM per altres infraccions. Animals de companyia	27
Acta per exercir activitat musical després de les 24 h	25
Acta per venda ambulant	25
Denúncia OM per venda ambulant (clavelleres)	23
Denúncia administrativa per alcoholèmia	22
Accidents laborals	20
(En blanc)	12
Acta d'inspecció per a espectacles públics	11
Denúncia OM per a cans sense xip obligatori	10
Acta d'aplicació LO1/92; desobediència a l'autoritat	10
Acta per amenització musical amb portes obertes	5
Utilització d'arma reglamentària	5
(En blanc)	4
Sol·licitud d'impresos	3
Denúncia OM (per no recollir excrements de cans)	1
<b>Total general</b>	<b>32.135</b>

## 6.2. Patrulla Verda

### 6.2.1. Oficis de registre general amb entrada a Patrulla Verda

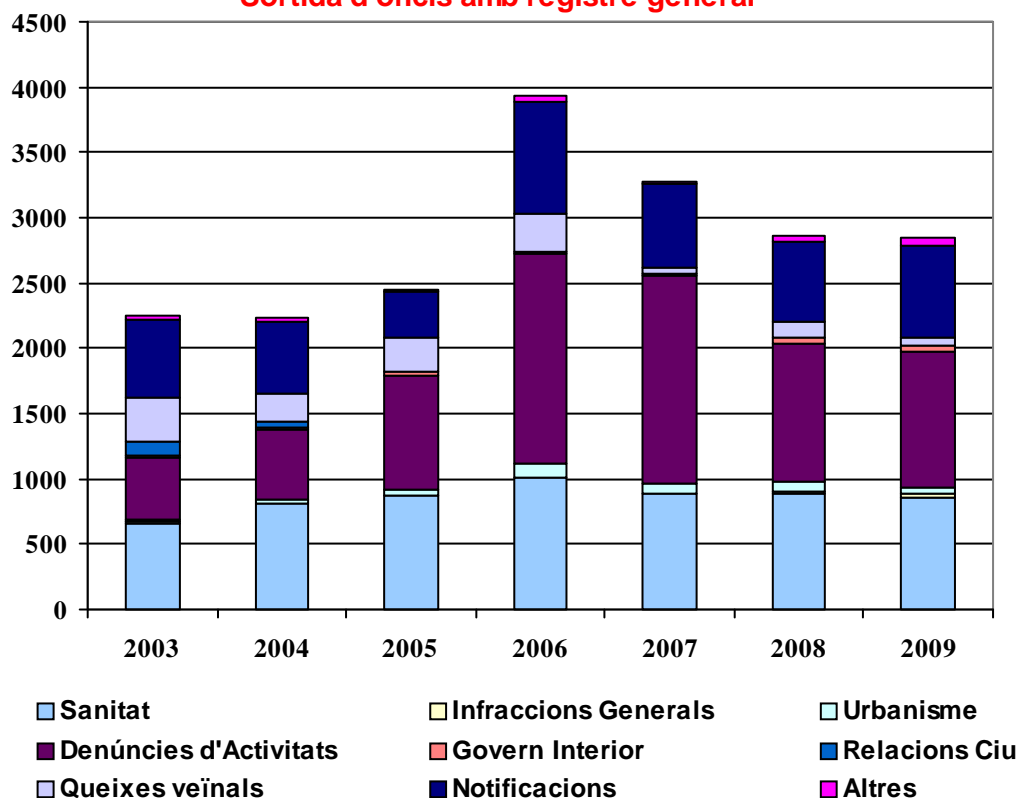
Negociats	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Denuncies d'Activitats	454	659	1.137	1.069	743	824	962
Sanitat	608	752	935	820	695	779	811
Notificacions	594	486	717	781	547	534	665
Queixes de veïns	335	212	168	338	348	395	357
Govern Interior	17	11	28	16	13	57	169
Altres	35	43	57	21	34	35	52
Urbanisme	18	45	40	41	72	14	45
Infraccions Generals	-	3	9	6	2	11	38
Relacions Ciutadanes	97	86	7	-	8	1	3
<b>Total</b>	<b>2.158</b>	<b>2.297</b>	<b>3.098</b>	<b>3.092</b>	<b>2.462</b>	<b>2.650</b>	<b>3.102</b>



### 6.2.2. Oficis de registre general amb sortida de Patrulla Verda

Negociats	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Denuncies d'Activitats	465	534	879	1.601	1.598	1.067	1.040
Sanitat	664	806	868	1.004	885	892	858
Notificacions	600	555	365	854	633	605	707
Altres	24	29	15	48	17	42	66
Queixes de veïns	346	207	247	301	46	129	54
Govern Interior	19	16	23	11	18	37	53
Urbanisme	29	29	43	111	69	66	46
Infraccions Generals	2	4	2	6	5	18	24
Relacions Ciutadanes	100	54	14	-	2	-	0
<b>Total</b>	<b>2.249</b>	<b>2.234</b>	<b>2.456</b>	<b>3.936</b>	<b>3.273</b>	<b>2.856</b>	<b>2.848</b>

#### 6.2.2. Patrulla verda Sortida d'oficis amb registre general



**6.2.3. Policia administrativa municipal - Actes**

<b>Actuacions realitzades</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Inspecció de locals	113	186	263	358	254	421	410
Paralització i precinte d'activitat	60	105	236	319	232	264	318
Genèrica	91	215	319	322	337	233	199
Mesuratges per renous	64	88	187	236	172	186	168
Incompliment de decret (Llic. d'Activ.)	52	72	124	157	115	118	158
Paralització d'equip musical	20	13	52	54	74	116	126
Incompliment de decret (altres)	54	59	70	76	102	95	125
Incompliment de decret (AMC)	22	14	45	66	63	97	101
Establiment obert sense llicència	95	91	168	228	104	110	80
Excés d'horari obertura establ.	196	130	92	76	75	100	74
Ocupació de la via pública	21	24	9	17	30	54	64
Joc il·legal	36	37	84	82	90	70	62
Denúncies OM altres	53	27	50	85	62	69	22
Denúncies OM cans	4	0	0	3	3	1	21
Activitat musical després 24 h	5	2	7	15	10	25	15
Manca de mesures de seguretat	6	0	1	1	0	2	8
Activitat musical de portes obertes	29	23	17	18	8	6	5
Desobediència a l'autoritat	32	10	7	4	7	14	3
Denúncies OM neteja	37	1	1	3	3	0	0
Intervenció en imitació de marques	1	1	0	2	7	0	0
<b>Total</b>	<b>991</b>	<b>1.098</b>	<b>1.732</b>	<b>2.122</b>	<b>1.748</b>	<b>1.981</b>	<b>1.959</b>

**6.2.4. Informes i comunicats**

<b>Informes i comunicats</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Actuacions amb animals	5	2	5	2	2	1	1
Actuacions per renou	503	390	708	613	416	365	423
Altres actuacions de Policia Administrativa	449	927	622	637	1.144	1.599	1.712
<b>Total</b>	<b>957</b>	<b>1.319</b>	<b>1.335</b>	<b>1.252</b>	<b>1.562</b>	<b>1.965</b>	<b>2.136</b>

## 7. Assistencial

### Departament assistencial

El Departament Assistencial, adscrit a la Comissaria de Planificació Estratègica es conforma com un departament que, a partir de les funcions de cadascun dels tècnics que l'integren, s'activa en la majoria d'ocasions a partir de les peticions internes dels mateixos agents o unitats policiaques, amb la vocació de col·laborar tècnicament amb el servei policíac. Per aquest motiu, a la present memòria es presenten les actuacions més significatives de l'any 2009, tenint en compte que algunes d'aquestes es documenten més extensament documentades als apartats específics d'aquests serveis policíacs (vegeu policia de barri, violència de gènere...).

### 7.1. Coordinació, organitzacions i atencions del Departament Assistencial

#### 7.1.1. Participació en l'organització de la Diada de la PL 2009, on es lliuraren entre d'altres reconeixements

- felicitacions de Batlia per trajectòria professional 13
- felicitacions de Batlia per fet extraordinari 7
- medalles al mèrit policíac amb distintiu blanc 8
- medalles al mèrit policíac amb distintiu blau 7

#### 7.1.2. Coordinació i participació en les assistències psicològiques a persones víctimes de la violència de gènere (equip format per 5 psicòlegs/lògues)

- Víctimes ateses: 241
- Coordinació i participació en les assistències psicològiques a persones víctimes de la violència de gènere. S'amplia informació a l'apartat d'aquesta memòria dedicat a la Carta de serveis per a l'assistència a víctimes de violència de gènere i domèstica, 2.2.2.1.

#### 7.1.3. Actes trameses

- Recepció de les actes policiaques de denúncia per consum o tinença de substàncies estupefaents i tramesa a l'Equip de Prevenció de Drogues (EPAD)

<b>Actes per consum o tinença de substàncies estupefaents trameses a l'equip de prevenció de drogues</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre d'actes	942	516
Menors denunciats	96	36
Cartes enviades als pares	86	26
<b>Totals</b>	<b>1.124</b>	<b>578</b>

#### 7.1.4. Intervencions relacionades amb armes

Informes relacionats amb aptituds d'armes

<b>Revisions de les aptituds psicològiques</b>	<b>2009</b>
Arma oficial	16
Armes particulars	15

#### 7.1.5. Coordinació de l'increment de productivitat al col·lectiu policíac

La informació sobre aquesta qüestió es pot veure a l'apartat de recursos humans d'aquesta memòria.

### 7.1.6. Col·laboració amb l'Equip d'Educació Viària

La informació de col·laboració amb l'Equip d'Educació Viària es pot consultar a l'apartat 10.4 d'aquesta memòria.

- Coordinació en el marc de les festes d'estiu de les barriades de Palma, dels parcs infantils de trànsit (33 PIT i 1.750 infants)
- Suport a la campanya 2009/2010 d'educació viària a les escoles

### 7.1.7. Col·laboració i suport per a la figura del policia tutor

Suport a la figura del policia tutor: podeu consultar aquesta informació a l'apartat de 5. d'aquesta memòria.

- coordinació de les xerrades de prevenció sobre alcohol i drogues (4)
- coordinació amb bombers pel que fa a plans d'emergència (2)
- coordinació de les xerrades sobre convivència escolar (4)

Intervenció en la prevenció de conflictes en coordinació amb diverses àrees de l'Ajuntament de Palma (Equip Municipal de Mediadors Socials Interculturals, Centres Municipal de Serveis Socials, equip DINAMO...) a:

Unitat Territorial Platja:

- intervenció al Parc de Son Perera (La Gruta)

Unitat Territorial de Llevant :

- intervenció al passatge dels Siete Picos
- intervenció a Son Gotleu i col·laboració en el Projecte de desenvolupament comunitari de Pere Garau-Son Gotleu

Unitat Territorial Platja :

- xerrades amb població subsahariana (OM, venda, etc.)
- Anàlisi de les barriades de les unitats territorials de Nord i Ponent conjuntament amb els policies de barri que treballen a cadascuna d'aquestes zones.

## 7.2. Treballadora social

### 7.2.1. Demandes

<b>Origen de les demandes</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Intervencions dels agents de la Policia Local	20	44	49
Altres institucions assistencials	28	7	10
Directament als interessats	32	25	26
Altres (IBAS, Jutjats, etc.)	-	34	30
<b>Totals</b>	<b>120</b>	<b>107</b>	<b>115</b>



<b>Motius de les demandes</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Problemàtica associada a la vellesa	40	38	33
Habitatge	23	18	21
Salut mental	16	20	12
Exclusió social	15	4	2
Menors	7	12	11
Maltractaments	6	-	9
Altres	13	15	27
<b>Totals</b>	<b>120</b>	<b>107</b>	<b>115</b>

<b>Sexe dels usuaris</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Homes	34	49
Dones	76	66

<b>Edat</b>	<b>Víctimes</b>	
	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Fins a 30 anys	16	10
De 31 a 65	44	46
+ de 65	41	53
Desconeguda	9	6

### 7.3. Tècnic sociopolicíac

#### 7.3.1. Entitats ciutadanes

<b>Sol·licituds de les entitats ciutadanes</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Control de trànsit	164	234	169
Tall de carrer	150	227	172
Reserva d'estacionament	234	432	246
Vigilància	375	557	344
Parcs infantils de trànsit	25	29	-
<b>Totals</b>	<b>948</b>	<b>1.479</b>	<b>931</b>

<b>Participació als parcs infantils de trànsit</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre d'infants que hi han participat	1.500	1.550	2.091

<b>Motius de les sol·licituds</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Festes d'estiu i altres	572	398
Setmana Santa	88	97
Foguerons	82	91
Cavalcades dels Reis	8	4
Rues	-	60



## Processos de seguretat i trànsit

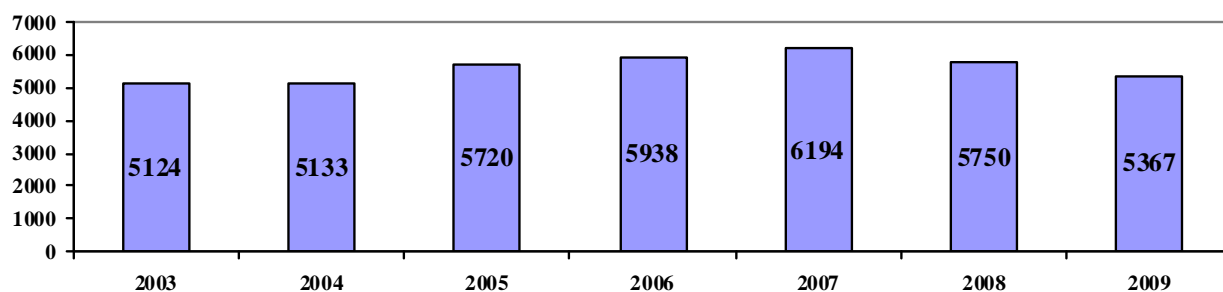
### 8. Seguretat i fluïdesa viària

#### 8.1. Accidents

##### 8.1.1. Nombre d'accidents

Accidents	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Nombre d'accidents	5.124	5.133	5.720	5.938	6.194	5.750	5.367

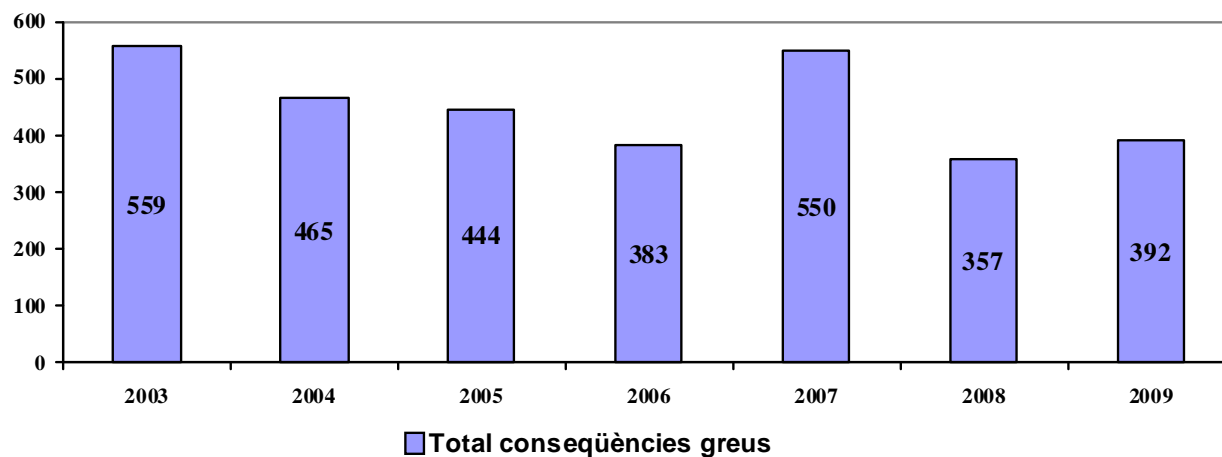
8.1.1. Nombre d'accidents



##### 8.1.2. Conseqüències dels accidents

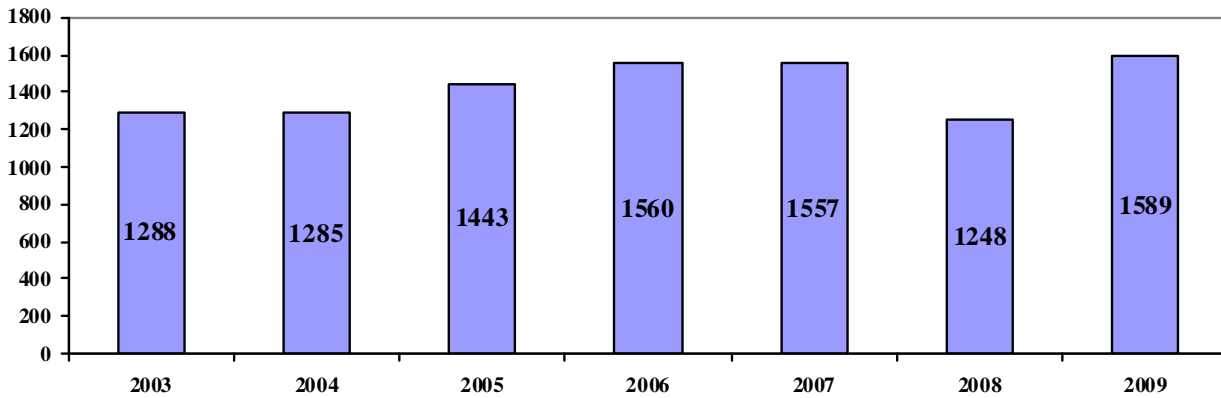
Conseqüències greus dels accidents	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Morts dins els 30 dies següents	13	9	13	14	11	5	6
Ferits (greus, molts greus, menys greus i reservats)	546	456	431	369	539	352	386
<b>Totals</b>	<b>559</b>	<b>465</b>	<b>444</b>	<b>383</b>	<b>550</b>	<b>357</b>	<b>392</b>

8.1.2. Conseqüències dels accidents. Víctimes totals anuals (només greus)



<b>Accidents amb conseqüències lleus</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Ferits lleus	1.288	1.285	1.443	1.560	1.557	1.248	1.589

**8.1.2 Conseqüències dels accidents. Víctimes totals anuals (ferits lleus)**



<b>Conseqüències dels accidents</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total de víctimes	1.847	1.750	1.887	1.943	2.107	1.605	1.981
Conductors fugats	1.026	888	740	1.077	1.138	395	1.175



### 8.1.3. Causes estimades dels accidents de trànsit

<b>Causes principals dels accidents</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008 (*)</b>	<b>2009</b>
No respectar la cessió de pas	716	652	696	209	211
No mantenir interval de seguretat	438	589	760	160	207
Distracció	757	794	823	134	159
Canvi de carril sense precaució	309	385	385	108	127
Vianants a la calçada	75	83	58	93	90
Altres causes	432	343	406	85	16
No respectar la prioritat de pas	387	432	523	83	83
No respectar les marques vials	21	35	53	79	13
Efectuar marxa enrere	484	583	475	65	36
No respectar el semàfor	154	215	157	54	53
Sense opinió definida	420	381	503	39	132
Sobrepassar la velocitat	104	123	96	38	48
Fer un avançament antireglamentari	67	77	74	36	19
No respectar un stop	102	96	87	33	25
Derrapatge	98	138	121	30	31
Estat de la via	41	65	70	26	16
Incorporar-se sense precaució	116	114	118	25	33
Envair la part esquerra de la calçada	67	42	52	25	26
Efectuar un gir incorrecte	215	221	166	22	45
Conducció negligent i/o temerària	26	41	17	16	10
Manca d'experiència a la conducció	20	33	40	15	13
Envair carril	89	81	83	13	15
Obrir la porta sense precaució	53	47	37	9	9
Indisposició del conductor	-	-	32	9	4
Avaria mecànica	19	30	37	4	5
Enlluernament	-	-	6	4	2
Circular en direcció prohibida	-	-	28	2	3
Conduir sota la influència de drogues	-	-	5	1	-
No respectar un pas de vianants	-	-	-	-	76
<b>Total</b>	<b>5.720</b>	<b>5.938</b>	<b>6.194</b>	<b>1.423</b>	<b>1.507</b>

(\*) A partir de 2008 només es comptabilitzen els accidents amb ferits

**8.1.4. Tipologia de vehicles implicats en accidents**

<b>Tipus de vehicle</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008<sup>(*)</sup></b>	<b>2009</b>
Turisme	9.299	9.469	5.987	3606
Ciclomotor	1.039	970	529	600
Motocicleta	386	438	396	388
Sense determinar	89	127	357	35
Furgoneta	704	683	324	223
Camió	403	382	288	202
Autobús	148	195	142	99
Tot terreny	218	237	113	64
Bicicleta	102	117	75	87
Vehicle de la Policia Local	-	-	64	75
Taxi	73	63	20	12
Tren	-	-	2	1
Tractor	8	3	1	0
Galera	-	6	-	0
Carro	1	3	-	0
Vehicle d'emergència	31	35	-	-
<b>Total</b>	<b>12.501</b>	<b>12.728</b>	<b>8.298</b>	<b>5.392</b>

(\*) A partir de 2008 només es comptabilitzen els accidents amb ferits

**8.1.5. Tipologia dels accidents**

<b>Tipus</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008<sup>(*)</sup></b>	<b>2009</b>
Envestides	1.666	1.475	516	506
Atropellament	303	317	305	281
Agafades	859	865	254	307
Xocs	2.115	2.223	108	132
Retxades	492	540	80	128
Caigudes casuals	114	162	72	89
Altres tipus	126	69	57	13
Topades	263	543	31	51
<b>Totals</b>	<b>5.938</b>	<b>6.194</b>	<b>1.423</b>	<b>1.507</b>

(\*) A partir de 2008 només es comptabilitzen els accidents amb ferits



### 8.1.6. Detencions per delictes relacionats amb la seguretat vial

DETINGUTS	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Accidents amb resultat de ferits	-	-	1	-	1	-	-	1	1	-	-	-	4
Accidents sense ferits	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	3	1	8
CBIBA amb accident	18	16	11	17	23	20	24	21	17	11	20	17	215
CBIBA, CBISE i negativa a sotmetre's	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	1	1	4
CBIBA, CBISE i negativa a sotmetre's amb accident	-	2	-	2	1	-	-	-	-	-	2	-	7
CBIBA negativa a sotmetre's amb accident	-	-	1	-	1	3	2	1	-	-	1	1	10
CBIBA i negativa a sotmetre's a les proves de detecció	4	7	3	2	1	1	1	4	4	5	1	2	35
CBISE negativa a sotmetre's amb accident	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
CBISE amb accident	-	1	-	-	1	2	1	1	1	2	-	-	9
CBISE i negativa a sotmetre's a las proves de detecció	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conducció temerària manifesta	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Conducció temerària manifesta amb accident	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2
Conduir sota la influència de begudes alcohòliques	10	31	28	32	24	25	24	25	29	18	23	25	294
Conduir sota la influència de substàncies estupefaents	-	1	1	-	-	5	1	1	1	1	-	-	11
Conduir amb el permís retirat per decisió judicial	2	1	1	2	1	1	4	-	1	-	-	1	14
Conduir amb el permís retirat per decisió judicial amb accident	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conduir amb taxa superior a la permesa	3	15	13	7	5	10	10	12	10	9	4	4	102
Conduir amb taxa superior a la permesa amb accident	-	-	2	1	-	-	-	-	-	1	1	-	5
Conduir sense haver obtingut mai el permís	25	38	28	18	18	21	27	26	17	20	24	17	279
Conduir sense haver obtingut mai el permís amb accident	3	1	1	2	2	3	1	-	-	1	1	2	17
Conduir sense permís per pèrdua de punts	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Homicidi per imprudència	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Negar-se a efectuar les proves	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>115</b>	<b>93</b>	<b>87</b>	<b>79</b>	<b>91</b>	<b>97</b>	<b>96</b>	<b>81</b>	<b>68</b>	<b>81</b>	<b>71</b>	<b>1.026</b>





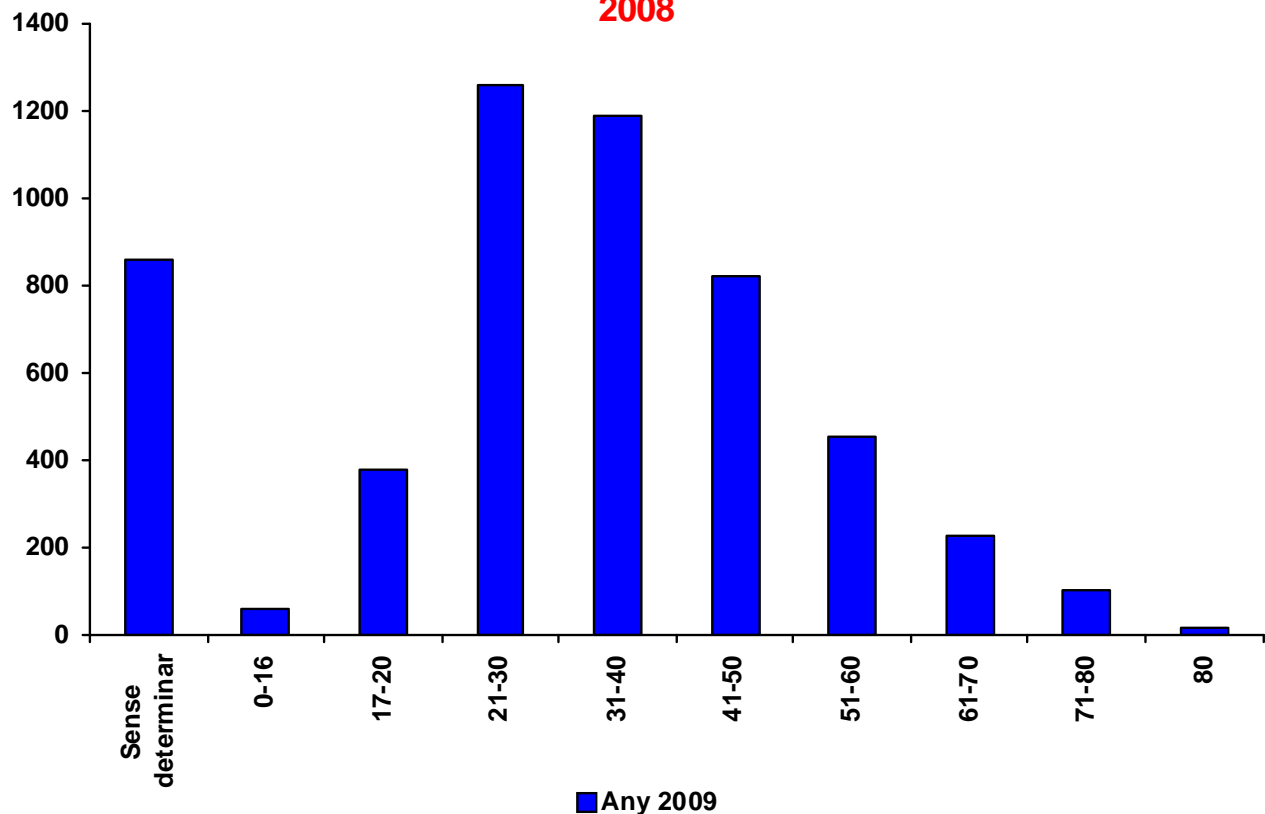
### 8.1.7. Víctimes i la seva implicació

Tipus de víctima	Morts	Morts +24 hores	Molt greus	Greus	Menys greus	Lleus	Reservats	Total
Conductors	1	0	7	33	86	998	103	<b>1.228</b>
Passatgers	0	0	0	4	14	361	31	<b>410</b>
Vianants	2	2	4	22	23	162	41	<b>256</b>
Ciclistes	1	0	0	2	6	68	10	<b>87</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>61</b>	<b>129</b>	<b>1.589</b>	<b>185</b>	<b>1.981</b>

### 8.1.8. Edats dels conductors implicats en accidents l'any 2008

Any	Sense determinar	10-16	17-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	+ 80	TOTAL
2005	900	170	718	2.709	2.150	1.491	943	402	187	36	<b>9.706</b>
2006	795	167	744	2.764	2.472	1.575	1.042	449	174	35	<b>10.217</b>
2007	991	148	781	2.845	2.402	1.545	906	456	179	25	<b>10.278</b>
2008	1.428	67	480	1.779	1.609	1.099	689	280	144	20	<b>7.595</b>
2009	858	61	380	1262	1192	823	453	225	103	16	<b>5.373</b>

### 8.1.8 Edats dels conductors implicats en accidents l'any 2008

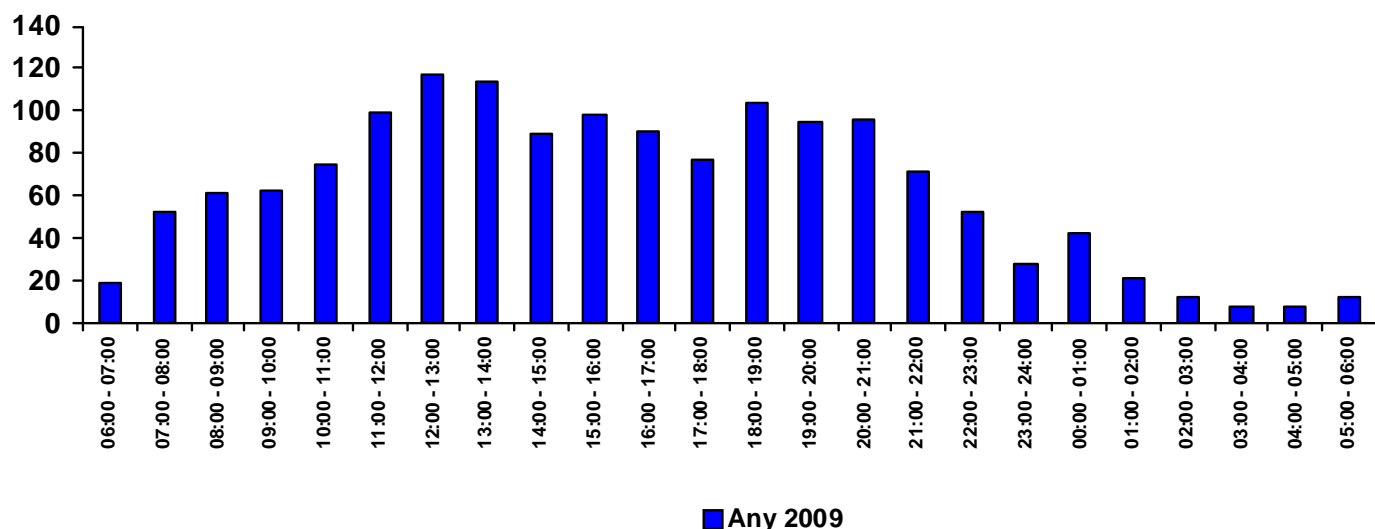


### 8.1.9. Distribució horària anual dels accidents coneguts per la policia

Horari	2005	2006	2007	2008(*)	2009
De 6 a 7 h	108	91	119	28	19
De 7 a 8	155	175	194	50	53
De 8 a 9	202	265	273	58	61
De 9 a 10	204	276	269	58	63
De 10 a 11	244	243	274	62	75
D'11 a 12	290	350	367	93	99
De 12 a 13	280	401	355	99	117
De 13 a 14	318	359	385	113	114
De 14 a 15	289	338	337	101	89
De 15 a 16	330	368	381	82	98
De 16 a 17	397	342	359	80	90
De 17 a 18	300	389	364	60	77
De 18 a 19	280	375	394	93	104
De 19 a 20	309	390	455	115	95
De 20 a 21	315	313	339	84	96
De 21 a 22	302	238	252	65	72
De 22 a 23	245	189	215	60	53
De 23 a 24	207	116	150	33	28
De 00 a 1	265	353	330	31	43
D'1 a 2	171	96	111	20	21
De 2 a 3	171	75	74	9	12
De 3 a 4	119	58	69	4	8
De 4 a 5	140	71	57	14	8
De 5 a 6	79	67	71	11	12
<b>Totals</b>	<b>5.720</b>	<b>5.938</b>	<b>6.194</b>	<b>1.423</b>	<b>1.507</b>

(\*) A partir de 2008 només es comptabilitzen els accidents amb ferits

### 8.1.9. Distribució horària anual dels accidents



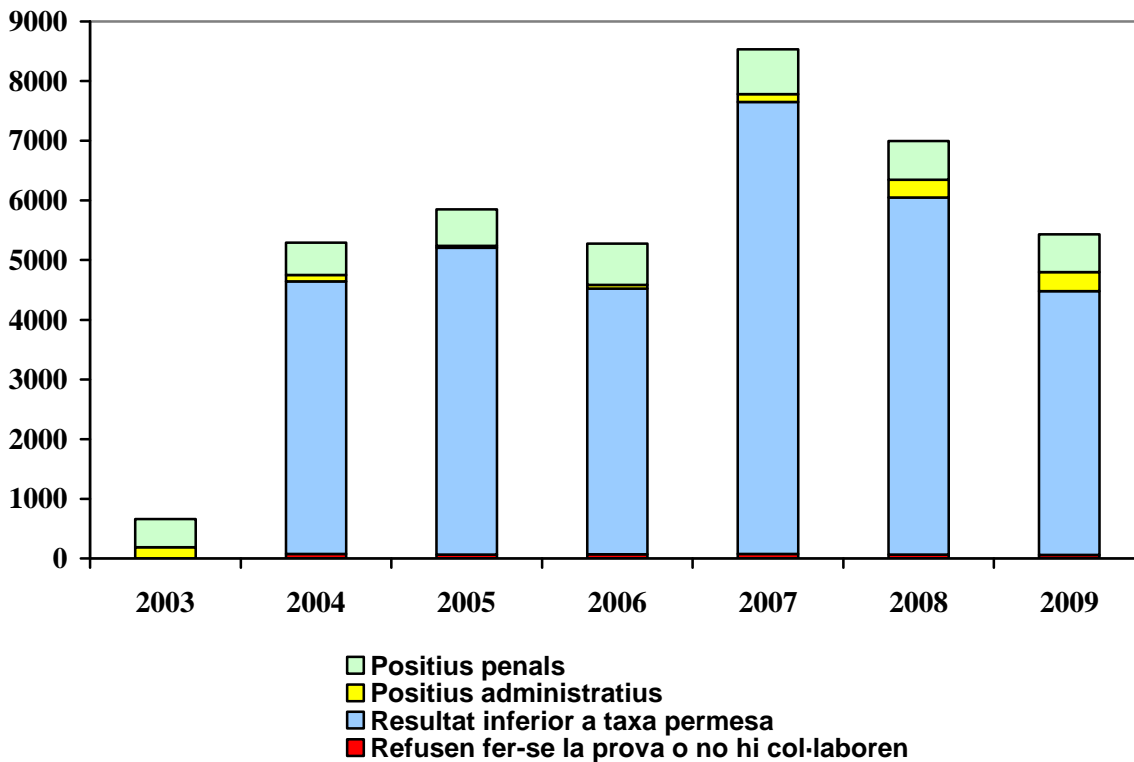
## 8.2. Actuacions que incideixen en la prevenció d'accidents

### 8.2.1. Enfocades als conductors

#### 8.2.1.1. Etilometries efectuades al Gabinet de Prevenció d'Accidents

<b>Etilometries</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Refusen fer-se la prova o no hi col·laboren	-	75	65	65	74	67	58
Resultat inferior a la taxa permesa	-	4.596	5.140	4.455	7.578	5.985	4.424
Positius administratius	189	106	33	60	127	295	318
Positius penals	473	545	614	695	755	647	633
<b>Totals de requeriments etilomètrics</b>	<b>662</b>	<b>5.322</b>	<b>5.852</b>	<b>5.278</b>	<b>8.534</b>	<b>6.994</b>	<b>5.433</b>

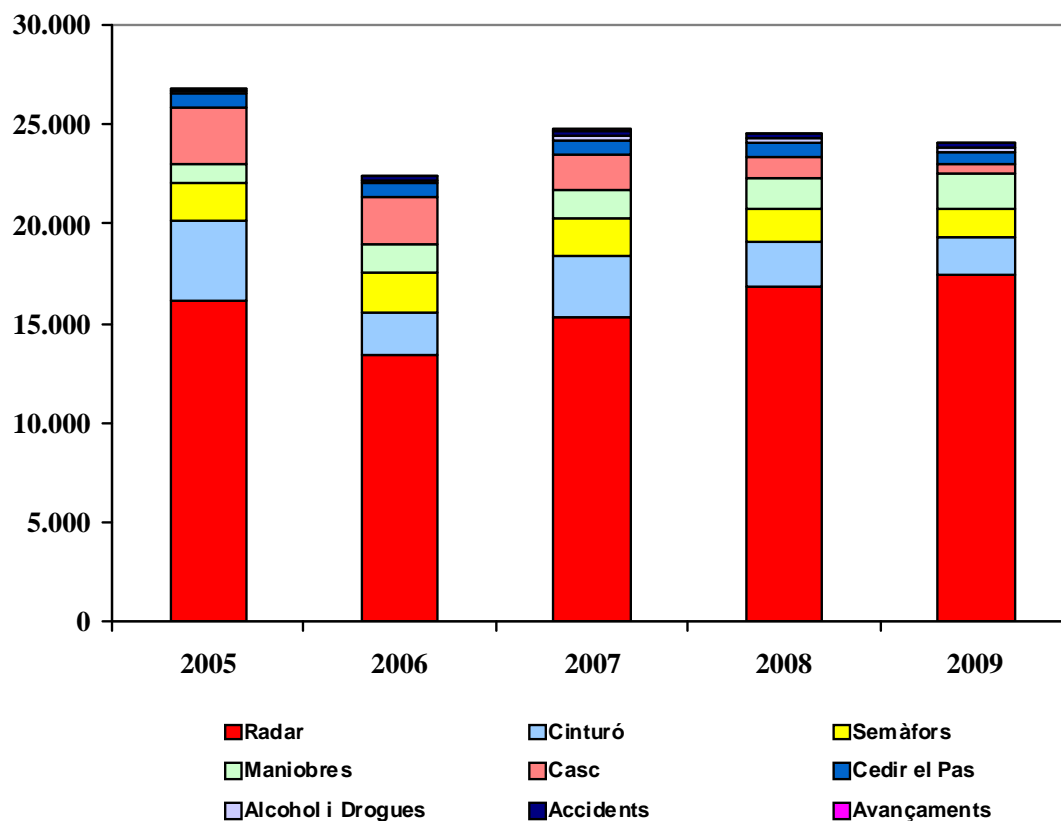
#### 8.2.1.1. Etilometries



### 8.2.1.2. Denúncies de trànsit per tipologia de prioritat 1: Infraccions greus contra la seguretat del trànsit

Tipus	2005	2006	2007	2008	2009
Radar	16.154	13.444	15.290	16.881	17.418
Cinturó	3.967	2.153	3.103	2.171	1.904
Semàfors	1.923	1.982	1.886	1.757	1.503
Maniobres	1.000	1.371	1.407	1.554	1.693
Casc	2.835	2.378	1.744	1.001	504
Cedir el Pas	661	691	739	668	529
Alcohol i drogues	114	179	285	242	287
Accidents	166	212	251	235	228
Avançaments	30	53	54	45	41
<b>Totals</b>	<b>26.850</b>	<b>22.463</b>	<b>24.759</b>	<b>24.554</b>	<b>24.107</b>

### 8.2.1.2. Denúncies de trànsit per tipologia de prioritat 1: infraccions greus contra la seguretat del trànsit

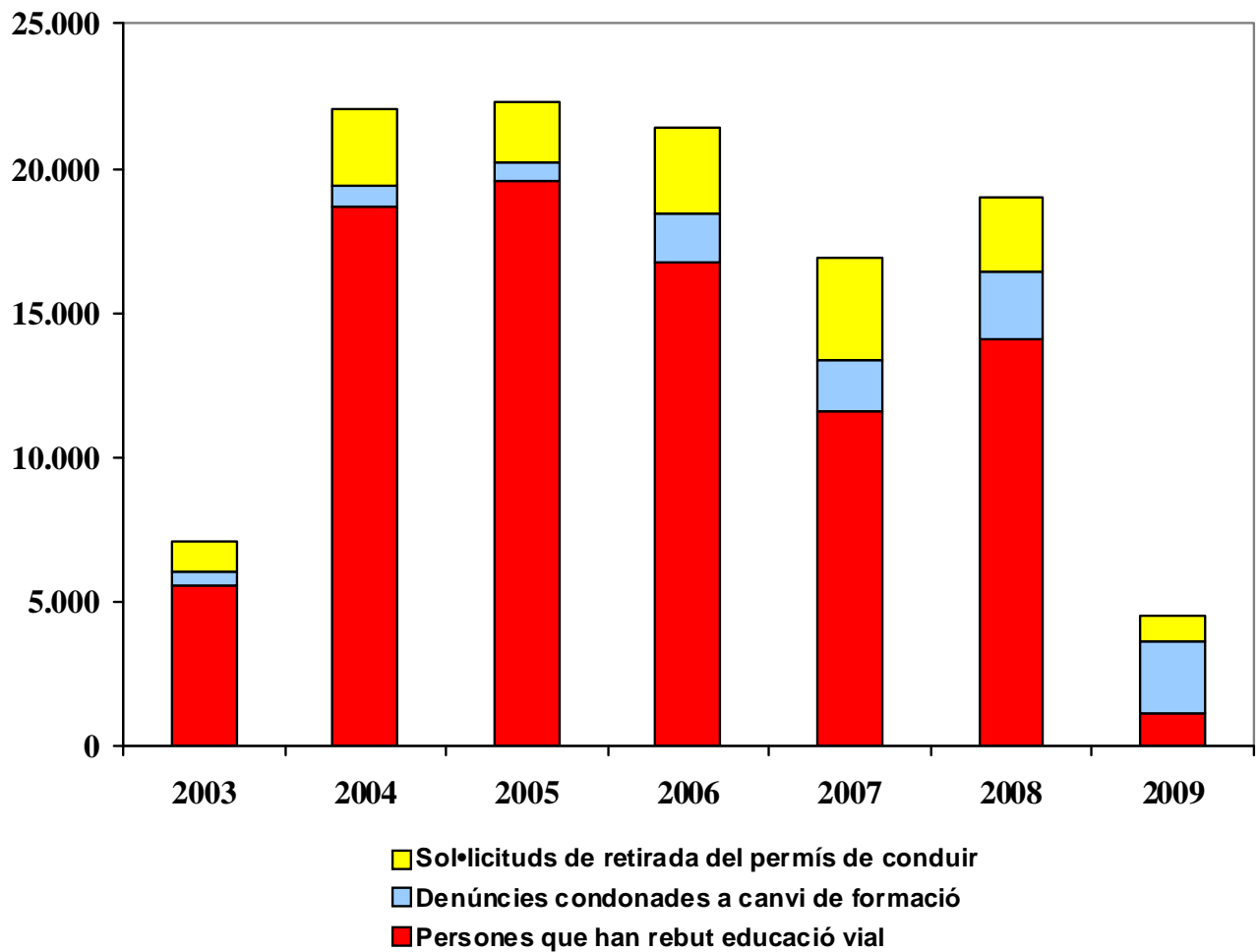


**8.2.1.3. Altres actuacions amb usuaris de la via**

<b>Totals anual</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Persones que han rebut educació vial	5.581	18.710	19.531	16.739	11.569	14.056	1.112 (*)
Denúncies condonades a canvi de formació	411	718	660	1.723	2.113	2.441	2.484
Sol·licituds de retirada del permís de conduir	1.043	2.688	2.063	3.043	3.495	2.597	948

(\*) Variació motivat aper canvi d'estratègia per la implementació del policia tutor.

**8.2.1.3. Altres actuacions amb usuaris de la via**

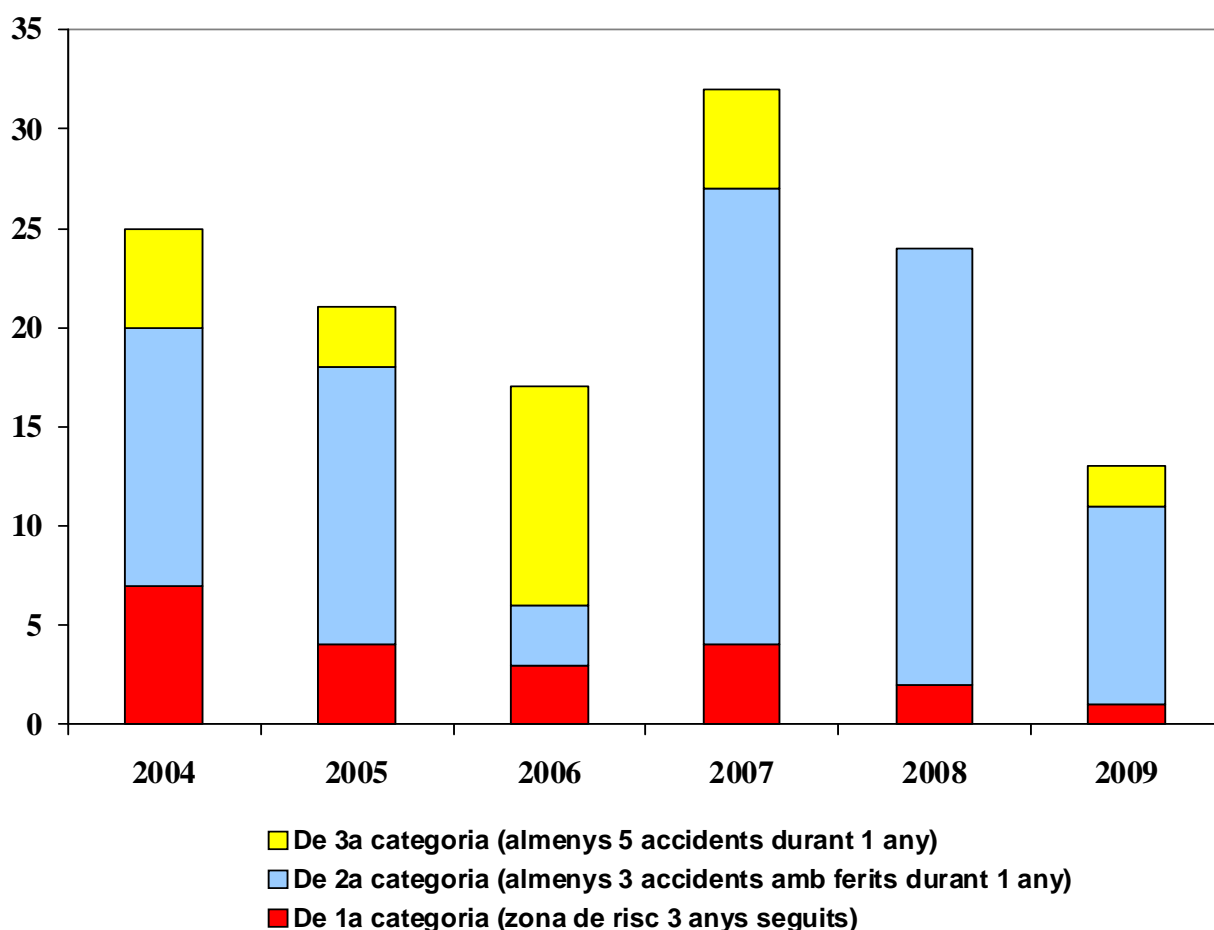


## 8.2.2. Actuacions que incideixen en la prevenció d'accidents enfocades a la via

### 8.2.2.1. Punts negres

<b>Punts negres</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
De 1a categoria (zona de risc 3 anys seguits)	7	4	3	4	2	1
De 2a categoria (almenys 3 accidents amb ferits durant 1 any)	13	14	3	23	22	10
De 3a categoria (almenys 5 accidents durant 1 any)	5	3	11	5	-	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>13</b>

### 8.2.2.1. Punts negres



**8.2.2.2. Punts negres d'accidents segons el carrer**

<b>Punts negres / Lloc</b>	<b>2007 (Acc./ferits)</b>		<b>2008 (Acc./ferits)</b>		<b>2009 (Acc./ferits)</b>	
Cra. Sóller (Ma-11)-Ma-20 (Hipòdrom)	5/4	PN	1/1		0/0	
Sagrera – Duanes	11/5 *	PN	6/4		4/3	
Gabriel Alzamora – Tomàs Darder	4/3	PN	2/2		1/1	
Camí Fondo (Ma-5011)	6/4	PN	1/0		2/2	
Manacor, 84	6/5	PN	5/5	PN	4/1	
Camí de Son Rapinya – Rotonda Ma-20	5/5	PN	3/1		3/1	
Gessamí – Murta	4/3	PN	3/3	PN	9/5	PN
Beethoven – Mozart	4/3	PN	2/1		1/1	
Manacor, 13	4/4	PN	5/5	PN	4/2	
Sant Leandre – Santa Florentina	5/2	PN	3/3	PN	2/1	
Lluís Martí – Ferrer de Pallarès	4/3	PN	0/0		2/0	
Àlber – Heura	3/3	PN	3/2		3/1	
Vicari Joaquim Fuster- M. De la Romana	4/4	PN	1/1		0/0	
Rotonda del cementeri – Camí de Jesús	5/2	PN	2/0		0/0	
Alexandre Rosselló – Sindicat	6/2	PN	1/0		0/0	
Joan Miró – Portopí	4/3	PN	0/0		1/0	
Cardenal Despuig, 2	3/3	PN	0/0		0/0	
Comte de Sallent – Font i Monteros	3/3	PN	3/1		2/0	

**Desglossament de punts Negres 2009****Dels 24 punts negres detectats l'any 2008 se n'han eliminat 20 durant l'any 2009**

L'any 2009 s'han detectat 18 punts negres, 4 d'aquests reincidents i 14 de nova detecció; 12 de 2a categoria i 2 de 3a categoria.

## 4 punts negres reincidents 2008-2009 (categoria)

- 1 Manacor, 84 (2a)
- 2 Gessamí – Murta (1a)
- 3 Manacor, 13 (2a)
- 4 Sant Leandre – Santa Florentina (2a)

## 14 punts negres de nova detecció 2009 (categoria)

- 1 Cra. Sóller (Ma-11) – Ma-20 (Hipòdrom) (2a)
- 2 Sagrera- Duanes (2ª)
- 3 Gabriel Alzamora – Tomàs Darder (2a)
- 4 Camí Fondo (Ma-5011) (2ª)
- 5 Camí Son Rapinya – Rotonda Ma-20 (2a)
- 6 Beethoven – Mozart (2a)
- 7 Lluís Martí – Ferrer de Pallarès (2a)
- 8 Àlber – Heura (2a)
- 9 Vicari Joaquim Fuster – Marquès de la Romana (2a)
- 10 Rotonda del cementeri – camí de Jesús (3a)
- 11 Alexandre Rosselló – Sindicat (3a)
- 12 Joan Miró – Portopí (2a)
- 13 Cardenal Despuig 2 (2a)
- 14 Comte de Sallent – Font i Monteros (2a)

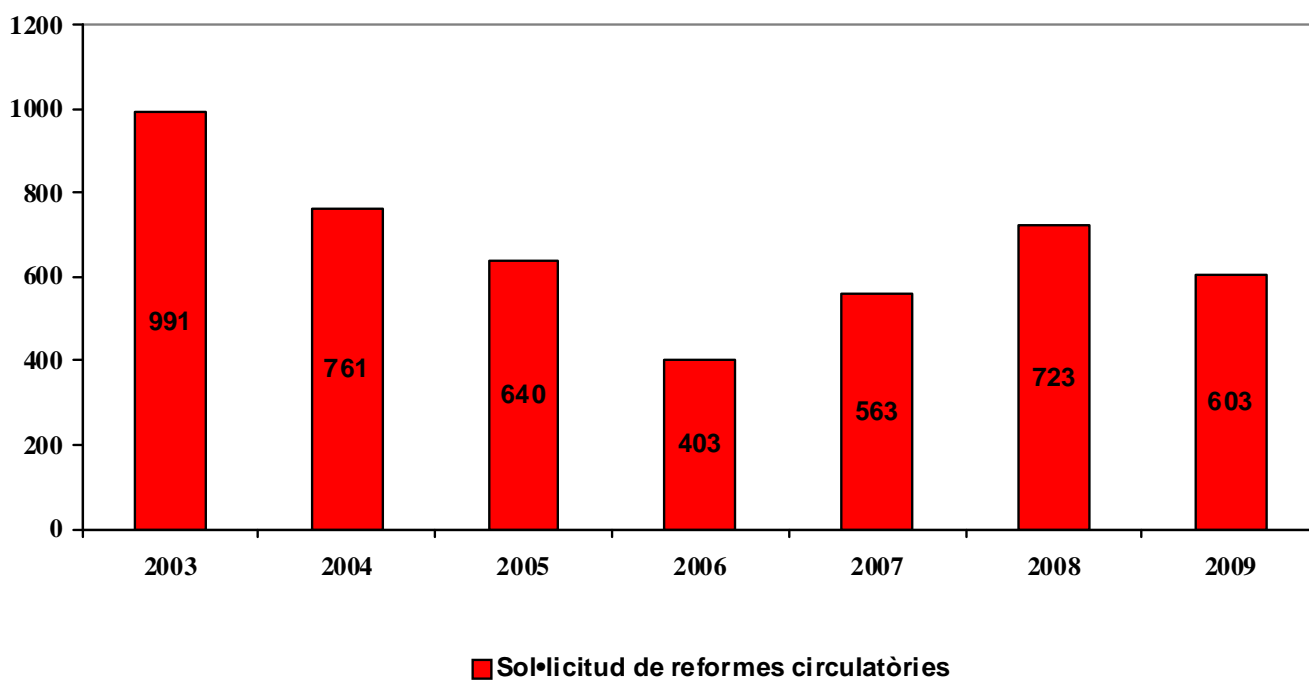


### 8.2.2.3. Sol·licituds de reformes circulatòries

<b>Reformes circulatòries anuals</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sol·licitud de reformes circulatòries	991	761	640	403	563	723	603
<b>Informes TR02</b>					<b>568</b>	<b>668</b>	<b>742</b>

<b>Reformes circulatòries mensuals</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Reformes circulatòries sol·licitades aprovades en comissió de trànsit	26	46	47	75	69	44	96	20	38	45	51	46	<b>603</b>
Reformes circulatòries decretades	6	23	18	21	28	14	39	7	10	7	7	7	<b>187</b>

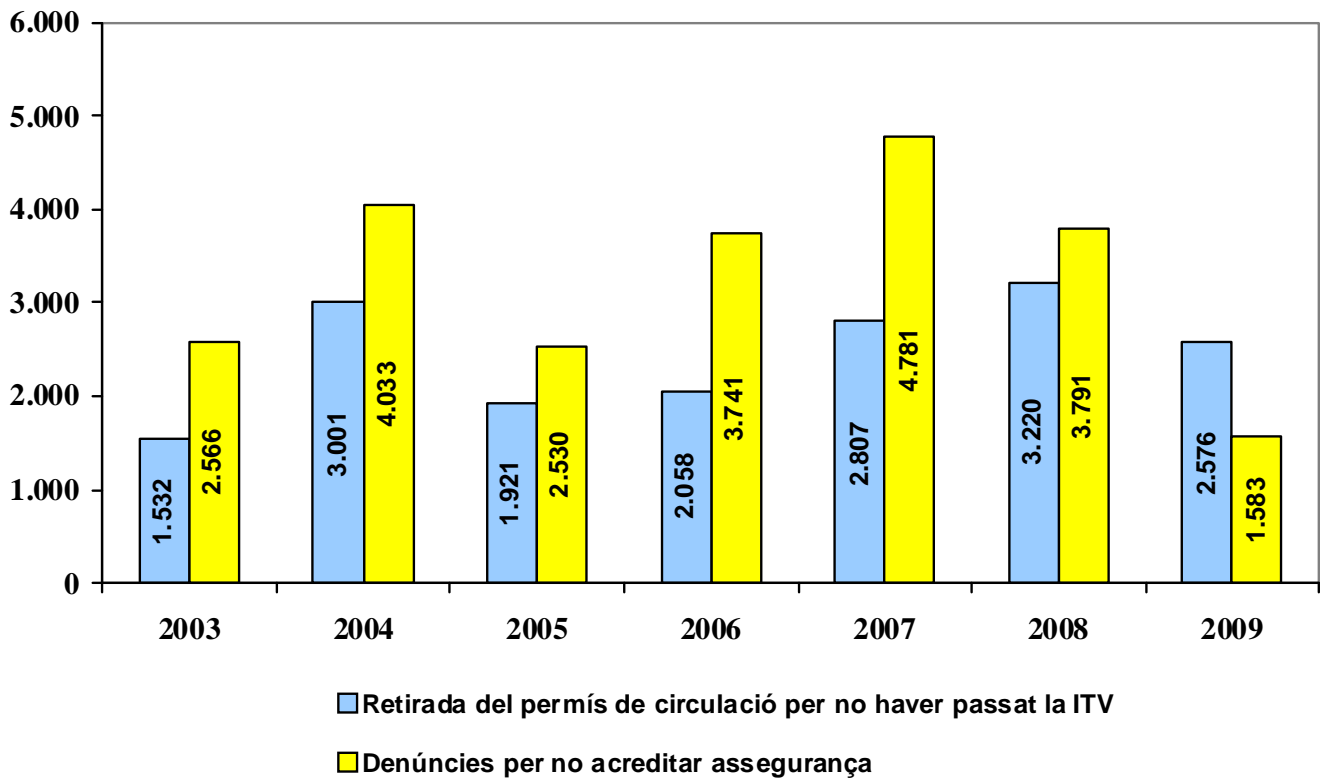
### 8.2.2.3. Sol·licitud de reformes circulatòries



**8.2.3. Actuacions que incideixen en la prevenció d'accidents enfocades als vehicles**

<b>Totals anual</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Retirada del permís de circulació per no haver passat la ITV	1.532	3.001	1.921	2.058	2.807	3.220	2.576
Denúncies per no acreditar assegurança	2.566	4.033	2.530	3.741	4.781	3.791	1.583
<b>Total</b>	<b>4.098</b>	<b>7.034</b>	<b>4.451</b>	<b>5.799</b>	<b>7.588</b>	<b>7.011</b>	<b>4.159</b>

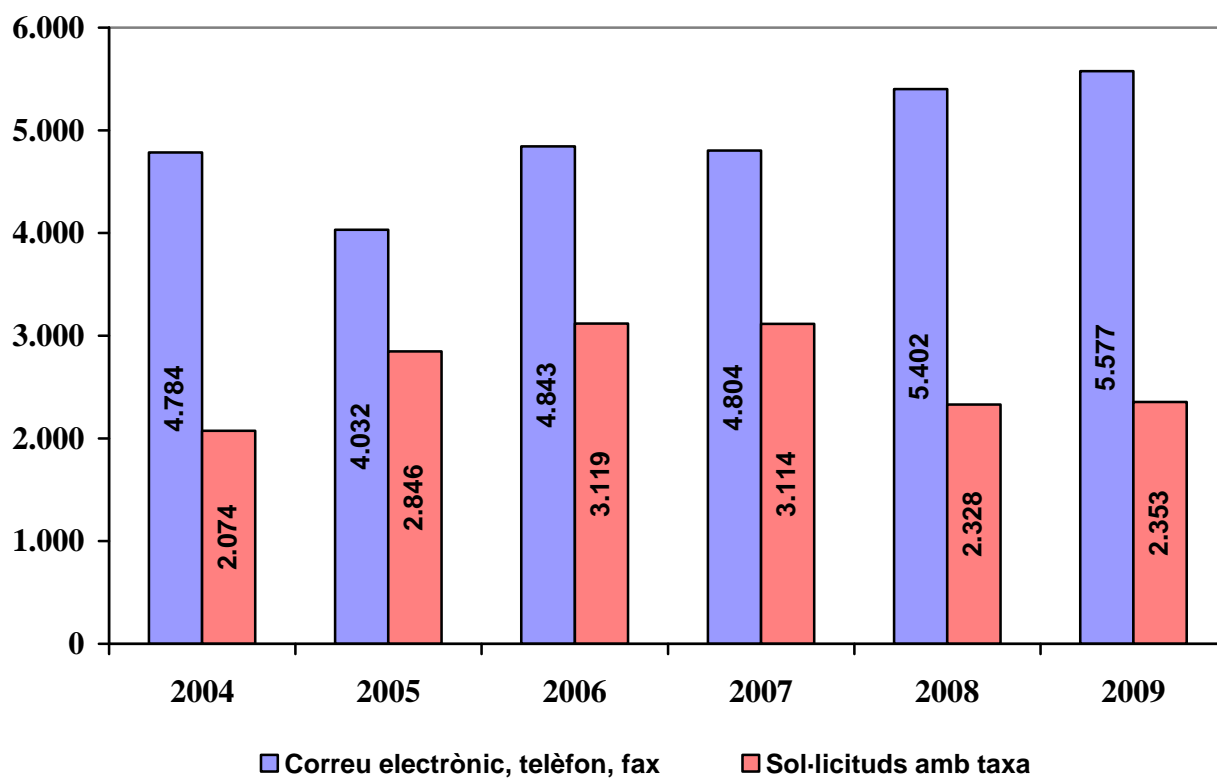
**8.2.3. Actuacions que incideixen en la prevenció d'accidents enfocades als vehicles**



### 8.3. Informació de companyies d'assegurances

Totals anuals	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Correu electrònic, telèfon, fax	4.784	4.032	4.843	4.804	5.402	5.577
Sol·licituds amb taxa	2.074	2.846	3.119	3.114	2.328	2.353

### 8.3. Informació de companyies assegurances

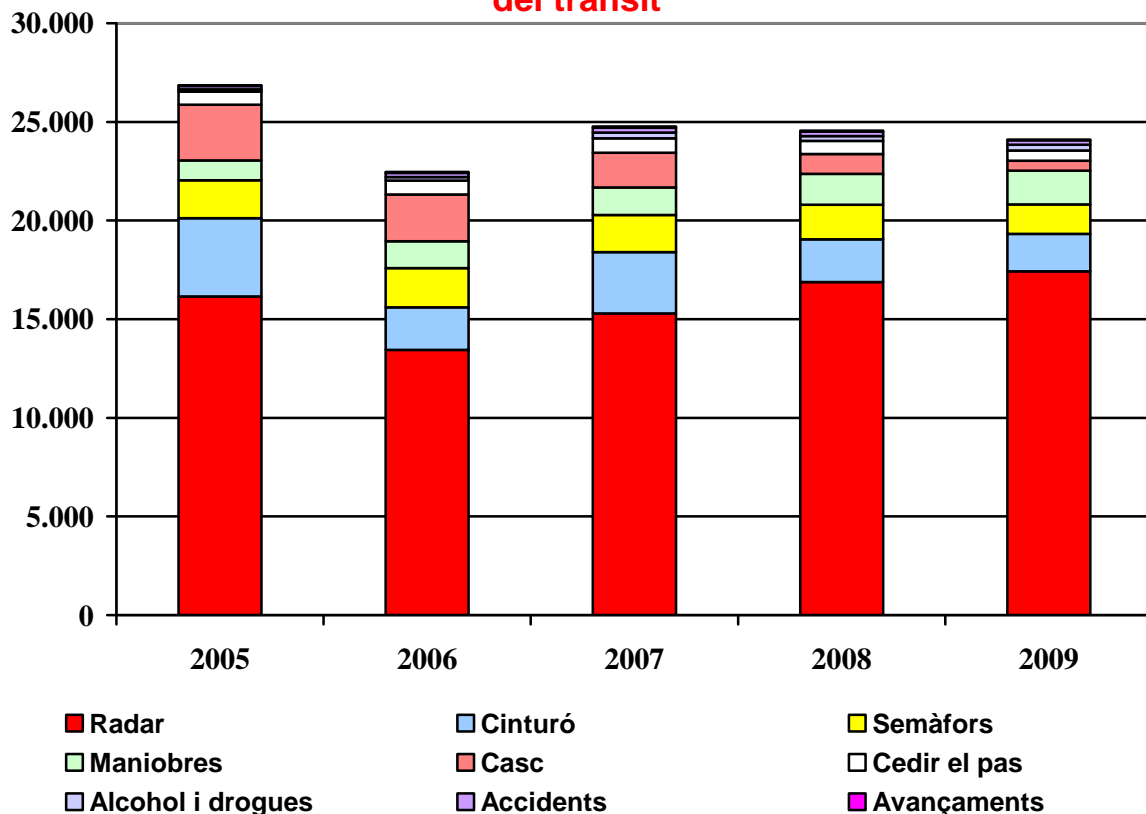


## 8.4. Denúncies de trànsit per tipologia amb competència sancionadora de l'Ajuntament

### 8.4.1. Prioritat 1: infraccions greus contra la seguretat del trànsit

Tipus	2005	2006	2007	2008	2009
Radar	16.154	13.444	15.290	16.881	17.418
Cinturó	3.967	2.153	3.103	2.171	1.904
Semàfors	1.923	1.982	1.886	1.757	1.503
Maniobres	1.000	1.371	1.407	1.554	1.693
Casc	2.835	2.378	1.744	1.001	504
Cedir el pas	661	691	739	668	529
Alcohol i drogues	114	179	285	242	287
Accidents	166	212	251	235	228
Avançaments	30	53	54	45	41
<b>Totals</b>	<b>26.850</b>	<b>22.463</b>	<b>24.759</b>	<b>24.554</b>	<b>24.107</b>

### 8.4.1. Prioritat 1: infraccions greus contra la seguretat del trànsit



**8.4.2. Prioritat 2: infraccions greus que afectin la fluïdesa del trànsit**

<b>Tipus</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
VAP	5.315	6.090	5.715	639	125
<b>Totals</b>	<b>5.315</b>	<b>6.090</b>	<b>5.715</b>	<b>639</b>	<b>125</b>

**8.4.3. Prioritat 3: infraccions lleus que puguin afectar la seguretat o la fluïdesa del trànsit**

<b>Tipus</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Estacionament	75.568	76.245	82.099	73.780	62.906
Senyalització	1.930	2.177	2.755	5.380	3.483
Perill	3.179	517	630	4.613	4.107
Càrregues i descàrregues	210	383	400	1.216	1.068
Agents reguladors del trànsit	298	373	305	253	227
<b>Totals</b>	<b>81.185</b>	<b>79.695</b>	<b>86.189</b>	<b>85.242</b>	<b>71.791</b>

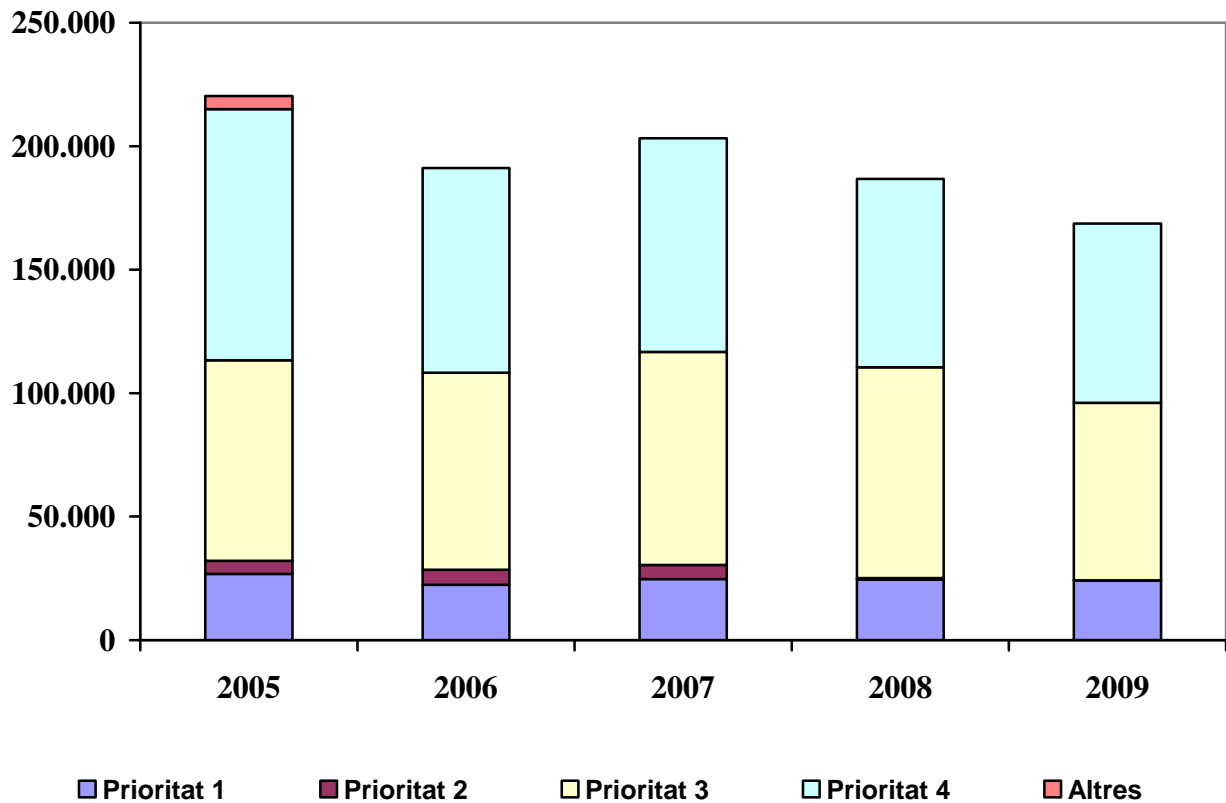
**8.4.4. Prioritat 4: altres infraccions**

<b>Tipus</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
ORA	92.208	70.447	74.421	70.025	63.974
ACIRE	5.911	4.750	5.019	4.002	5.614
Abandonament de vehicles	1.511	1.722	1.644	1.236	918
Altres	1.558	5.578	4.962	584	1.734
Medi ambient	290	309	368	342	246
Enllumenat de vehicles	113	87	79	47	81
Senyals acústics	15	16	25	19	27
Plaques de matrícules	-	-	-	-	78
Vehicle de tracció animal	-	-	3	4	-
<b>Totals</b>	<b>101.606</b>	<b>82.909</b>	<b>86.521</b>	<b>76.259</b>	<b>72.672</b>

**8.4.5. Total de denúncies**

<b>Total de denúncies</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Prioritat 1	26.850	22.463	24.759	24.554	24.107
Prioritat 2	5.315	6.090	5.715	639	125
Prioritat 3	81.185	79.695	86.189	85.242	71.791
Prioritat 4	101.606	82.909	86.521	76.259	72.672
Altres	5.314				
<b>Totals</b>	<b>214.955</b>	<b>191.157</b>	<b>203.184</b>	<b>186.694</b>	<b>168.695</b>

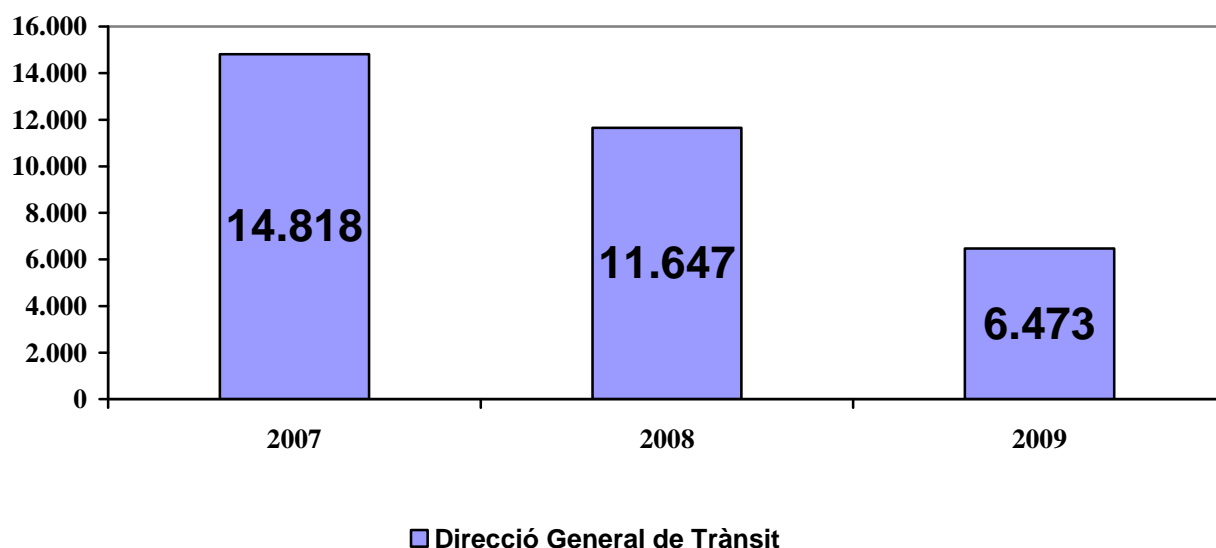
**8.4.5. Denúncies per tipologia de prioritar**



### 8.5. Denúncies de trànsit amb competència sancionadora de la Direcció General de Trànsit

<b>Total denúncies</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Assegurances	4861	3801	1.583
Carnets	3194	2034	855
Llicències	775	364	82
Fitxa tècnica	968	795	385
Permís de Circulació	1661	1370	879
No passar la ITV	2862	2913	2576
Plaques a les matrícules	30	-	1
Altres	467	370	112
<b>Totals</b>	<b>14.818</b>	<b>11.647</b>	<b>6.473</b>

#### 8.5 Denúncies de trànsit amb competència sancionadora de la Direcció General de Trànsit





**8.6. Denúncies trameses**

<b>Denúncies trameses</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>Denúncies trameses a la Direcció General de Trànsit</b>	<b>14.818</b>	<b>11.647</b>	<b>6.473</b>
<b>Denúncies trameses al Negociat de Multes</b>	<b>213.530</b>	<b>203.789</b>	<b>180.432</b>
Generals	107.383	98.843	81.759
Multacar	-	-	2.394
Radar	16.461	18.991	18.452
PDA	-	-	273
Controladors d'ORA	89.686	85.955	77.554
<b>Totals de denúncies trameses</b>	<b>228.348</b>	<b>215.436</b>	<b>186.905</b>

**8.7. Denúncies tramitades**

<b>Denúncies tramitades</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Total de denúncies tramitades al Negociat de Multes	<b>213.530</b>	<b>203.789</b>	<b>180.432</b>
Denúncies tramitades per part del Negociat de Multes	<b>203.184</b>	<b>186.694</b>	<b>168.695</b>
% Denúncies tramitades	95,15%	91,61%	93,50%

**8.8. ORA - Relació anual dels distintius d'ORA**

<b>Sectors</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sector 1/1	1.330	1.397	1.458	1.482	1.782
Sector 1/2	1.497	1.571	1.602	1.671	2.029
Sector 1/3	1.355	1.403	1.446	1.491	1.747
Sector 2/1	-	-	-	-	5
Sector 2/2	1.343	1.406	1.471	1.482	1.838
Sector 2/3	718	741	796	840	1.017
Sector 2/4	1.193	1.241	1.290	1.277	1.549
Sector 3/2	-	-	-	-	204
Sector 3/3	-	-	-	-	93
Distintius de vehicles oficials	992	1.085	1.113	1.145	1.116
Distintius de vehicles de Telefónica	179	184	154	161	138
Ampliacions de sectors ORA 2010	-	-	-	-	4.149
<b>Totals</b>	<b>8.607</b>	<b>9.031</b>	<b>9.330</b>	<b>9.549</b>	<b>15.667</b>

## 8.9. Radar

### 8.9.1. Mesuratges, fotografies i denúncies

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Mesuratges (vehicles controlats)	950.779	1.075.959	1.009.094	994.521	930.199	1.072.649	910.038
Infractors	301.320	371.184	281.112	237.312	163.765	257.034	274.528
Fotografies	26.593	32.616	22.970	34.564	20.074	23.845	21.594
Fotografies nul·les	4.317	5.151	3.457	4.193	3.613	4.854	3.142
Denúncies	22.276	27.465	19.513	30.371	16.461	18.991	18.452
Fotografies comunicades <i>in situ</i>	2.170	2.596	1.785	1.304	1.104	946	863

### 8.9.2. Comparativa anual de vehicles controlats per districtes

VEHICLES CONTROLATS	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Unitat T. Llevant	152.184	185.568	137.532	133.296	150.745	122.329
Unitat T. Platja	205.008	187.584	170.532	150.744	190.926	152.023
Unitat T. Ponent	371.244	334.572	347.412	354.144	331.444	314.672
Unitat T. Centre	11.328	10.980	5.628	8.088	5.602	9.709
Unitat T. Nord	336.192	290.400	333.420	283.932	365.138	311.305
<b>TOTAL VEH. CONTROLATS</b>	<b>1.075.956</b>	<b>1.009.104</b>	<b>994.524</b>	<b>930.204</b>	<b>1.043.855</b>	<b>910.038</b>

### 8.9.3. Relació mensual de vehicles controlats per districtes

VEHICLES CONTROLATS	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Unitat T. Llevant	10.247	12.148	16.482	12.074	10.151	9.730	11.060	11.373	8.620	7.000	8.679	4.765	122.329
Unitat T. Platja	12.236	15.749	19.137	15.986	13.451	16.919	12.763	17.010	11.160	7.156	6.718	3.738	152.023
Unitat T. Ponent	20.619	33.352	35.820	30.713	32.704	24.093	29.458	27.975	26.712	21.609	18.319	13.298	314.672
Unitat T. Centre	364	612	1.538	72	869	0	781	1.936	348	1.022	1.682	485	9.709
Unitat T. Nord	20.473	30.493	38.015	39.478	23.526	27.354	28.935	33.247	24.612	21.371	17.135	6.666	311.305
<b>TOTAL VEH. CONTROLATS</b>	<b>63.939</b>	<b>92.354</b>	<b>110.992</b>	<b>98.323</b>	<b>80.701</b>	<b>78.096</b>	<b>82.997</b>	<b>91.541</b>	<b>71.452</b>	<b>58.158</b>	<b>5.533</b>	<b>28.952</b>	<b>910.038</b>



## 8.10. Precintes

### 8.10.1. Vehicles precintats

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Vehicles precintats	264	624	288	48	156	27	130
Sol·licituds de precintes	324	768	288	240	96	571	627
Nombre de retirades	264	624	144	48	48	27	130
Nombre de desprecintes	-	-	-	-	-	-	516

### 8.10.2. Relació mensual de vehicles precintats

PRECINTES	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Vehicles precintats	6	8	16	5	11	7	6	17	24	11	11	8	130
Sol·licituds de precintes	55	71	157	23	23	53	34	12	29	60	45	65	627
Nombre de retirades	6	8	16	5	11	7	6	17	24	11	11	8	130
Nombre de desprecintes	11	78	25	23	23	35	61	24	30	34	113	59	516

### 8.10.3. Multacar

NOMBRE DE DENÚNCIES	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	Total
Documentació i assegurances	-	-	1	1	-	-	2
Fluïdesa	72	-	564	642	392	719	2.389
Seguretat	-	-	1	1	1	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>		<b>566</b>	<b>644</b>	<b>393</b>	<b>719</b>	<b>2.394</b>

DENÚNCIES PER TIPOLOGIA DE VEHICLE	JULIOL	AGOST	SETEMBRE	OCTUBRE	NOVEMBRE	DESEMBRE	Total
Altres		2	-	8	3	16	35
Camió		1	-	4	-	9	25
Ciclomotor		2	-	2	4	-	8
Furgons		-	-	-	13	16	92
Motocicleta		-	-	8	3	-	11
Turisme	67	-	544	621	352	639	2.223
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>0</b>	<b>566</b>	<b>644</b>	<b>393</b>	<b>719</b>	<b>2.394</b>

## 8.11. Actuacions específiques sobre vehicles

<b>Controls-Actuacions</b>	<b>Controls</b>	<b>Vehicles</b>	<b>Denúncies</b>
Acire	20	238	168
Amb CNP	40	957	286
Amb la Conselleria	13	164	33
Aturades de bus	2	36	36
Botellón	-	20	39
Camions	32	1193	226
Campanya de casc	2	28	7
Campanya de cinturó	102	1375	476
Campanya d'etilometria	5	43	11
Campanya mòbil	60	447	197
Càrrega i descàrrega	3	8	14
Carril bus	2	28	29
Casc	2	18	8
Ciclomotors general	20	219	65
Cinturó	12	129	56
Control nocturn de circulació	136	1597	1308
Dispositiu d'AVINGudes	31	115	33
Documentació	21	342	77
Escolar	10	27	1
Etilometria	49	1035	133
Furgons	12	191	31
Generals	570	6687	2034
Passeig Marítim	60	115	-
Prolongació gap	14	3	-
Radar	221	794	809
Renou	1	13	2
Semàfors	1	2	2
Taxis	15	109	9
Telèfon mòbil	9	30	33
Vehicles antics	5	71	17
Vehicles lloguer	6	80	100
<b>Total</b>	<b>1.476</b>	<b>16.114</b>	<b>6.240</b>

### 8.12. Nombre de col·legis amb regulació de trànsit a les entrades i sortides d'escoles

Nombre de col·legis per districtes	2008	2009	A	B	C	Total
Unitat Territorial de Centre	8	8	3	4	1	8
Unitat Territorial de Llevant	43	43	11	9	23	43
Unitat Territorial de Nord	26	26	4	11	11	26
Unitat Territorial de Platja	9	9	-	3	6	9
Unitat Territorial de Ponent	38	38	12	7	19	38
General						
<b>Totals</b>	<b>124</b>	<b>124</b>	<b>30</b>	<b>34</b>	<b>60</b>	<b>124</b>

### 8.13. Punts de regulació de trànsit a entrada i sortida d'escoles

Nombre de punts a cobrir per districtes	2008	2009
Unitat Territorial de Centre	8	8
Unitat Territorial de Llevant	56	55
Unitat Territorial de Nord	32	32
Unitat Territorial de Platja	10	10
Unitat Territorial de Ponent	56	55
General	1	4
<b>Totals</b>	<b>163</b>	<b>164</b>

La categoria dels col·legis i el seu equivalent de servei és el següent:

- El col·legi amb categoria –A– s'ha de cobrir sempre.
- El col·legi amb categoria –B– s'ha de cobrir si el servei ho permet.
- El col·legi amb categoria –C– s'ha de cobrir de forma aleatòria i de forma discontinua, quan el servei ho permet.

### 8.14. Servei especial de vigilància SEV

Nombre de serveis per procedència	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
IMOV	3.024	2.976	4.320	4.476	6.516	8.232	8.396	7.373
Policia local	3.828	3.504	4.188	5.532	3.924	3.780	3.103	2.962
<b>Total</b>	<b>6.852</b>	<b>6.480</b>	<b>8.508</b>	<b>10.008</b>	<b>10.440</b>	<b>12.012</b>	<b>11.499</b>	<b>10.335</b>

Nombre de serveis per destinació	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Ponent	1.812	1.812	2.388	2.688	2.844	3.300	3.026	2.892
Centre	1.812	1.728	2.100	2.424	2.556	2.688	2.578	2.678
Nord	132	1.272	1.620	1.932	1.980	2.376	2.119	1.940
Platja	-	-	-	-	-	1.092	1.043	799
Nocturna	-	-	-	-	-	60	67	55
Llevant	1.896	1.668	2.412	2.964	2.928	3.048	2.976	2.300
Motoritzada	0	600	780	948	1.056	996	806	825
<b>Total</b>	<b>5.652</b>	<b>7.080</b>	<b>9.300</b>	<b>10.956</b>	<b>11.364</b>	<b>13.560</b>	<b>12.615</b>	<b>11.489</b>

## 9. Servei Municipal de Grues

### 9.1. Relació de motius de retirada

Tipus	2005	2006	2007	2008	2009
Aturada perill/obstacle trànsit	1.626	2.985	3.721	3.683	3.576
Entrada/sortida immoble	1.650	2.762	2.786	2.551	2.679
Retirada falta documentació	2.735	2.977	3.205	2.853	2.035
Abandonament	174	1.078	907	2.166	1.706
Estacionament a càrrega/descàrrega	642	813	770	523	479
Obstaculitzar pas rampa disminuït físic	285	507	490	462	366
Aturada a la vorera o a pas de vianants	383	494	408	413	282
Vehicle robat	562	548	478	285	209
Estacionament al centre de la calçada	138	199	110	142	163
Aturada a transport públic	185	260	201	126	101
Immobilització negativa per prova alcoholèmia	49	69	18	27	86
Precintament	150	58	30	18	76
Immobilització mecànica	86	62	27	97	68
Servei d'urgència i seguretat	18	10	6	24	57
Estacionament en doble fila	56	67	70	53	41
Judicials sense precinte	39	30	35	58	38
Impediment gir autoritzat	1	1	4	15	37
Estacionament a espai d'atenció preferent	37	15	62	39	34
Accident que impedeix circulació	-	1	4	16	23
Act. via pública	15	19	20	16	23
Infracció, ret. manca de placa	39	51	47	38	23
Ordenança de renous i fums	47	40	18	17	23
Manca d'identificació targeta ORA	426	408	76	109	20
Immobilització deficiències tècniques	12	12	6	11	10
Aturada a via ràpida	-	-	1	0	7
Positiu a prova d'etilometria	-	-	5	9	4
Aturada a revolt o canvi de rasant	-	-	-	1	1
Circular sense casc	25	10	4	2	1
Retirada per deficiències tècniques	6	7	1	4	1
Elem. canalitzadors trànsit	-	-	-	1	0
Excés del temps ORA	10	2	1	3	0
Impedir incorporació circulació	-	-	7	-	0
Altres	-	-	1	-	-
<b>Totals</b>	<b>9.396</b>	<b>13.485</b>	<b>13.519</b>	<b>13.762</b>	<b>12.169</b>

## 9.2. Vehicles retirats per organisme

Organisme	2005	2006	2007	2008	2009
DORNIER SA (concessionària del servei de grua)	8.245	12.355	12.619	12.332	11.004
Entrada directa sense grua	35	41	59	513	415
Policia Local	-	1	1	28	2
Guàrdia Civil	23	14	22	5	-
Altres	6	3	6	4	92
EMAYA	164	1.071	179	-	-
<b>Totals</b>	<b>8.473</b>	<b>13.485</b>	<b>12.886</b>	<b>12.882</b>	<b>11.513</b>

## 9.3. Serveis de grua i furgó realitzats per DORNIER SA

Organisme	2006	2007	2008	2009
Retirats	11.487	12.619	12.332	11.004
No escauen	8.074	7.997	8.817	6.746
Servei de material	5.123	6.895	6.438	7.156
Desplaçats	5.583	6.103	4.982	4.373
Traslats	334	1.653	2.668	3.118
Ceps (col·locats i llevats)	343	137	500	355
Inicis	617	379	390	330
<b>Total de serveis realitzats</b>	<b>31.561</b>	<b>35.783</b>	<b>36.127</b>	<b>33.082</b>

### 9.3.1. Entrada i Sortida de vehicles del dipòsit de Son Toells

#### Estat d'ocupació Any 2009

	OCUPACIÓ MÀXIMA	OCUPACIÓ (*)		PLACES LLIURES		% OCUPACIÓ	
		01/01/09	31/12/09	01/01/09	31/12/09	01/01/09	31/12/09
COTXES	1289	1.059	1.245	230	44	82%	97%
MOTOS	670	362	287	308	383	54%	43%

	ENTRADES				SORTIDES				DIFERÈNCIA	
	TURISMES		MOTOS		TURISME		MOTOS		TURISME	MOTOS
	NORMAL	TRASLLAT	NORMAL	TRASLADO	NORMAL	CARD	NORMAL	CARD		
<b>TOTAL</b>	<b>4.660</b>		<b>1.041</b>		<b>4.474</b>		<b>1.116</b>		<b>186</b>	<b>-75</b>
<b>SUMA</b>	<b>4.338</b>	<b>322</b>	<b>1.034</b>	<b>7</b>	<b>1.940</b>	<b>2.534</b>	<b>453</b>	<b>663</b>	<b>186</b>	<b>-75</b>

(\*) En ocupació s'han comptat 30 places per a vehicles lliurats CARD.



## 10. Campanyes i desplegaments temporals / específiques

### 10.1. Campanya de reforç estival a la Platja de Palma. Del 18 de maig al 19 d'octubre de 2009

	INSPECTOR SUBINSPECTOR		OFICIALS		POLICIES		POLICIES TURÍSTICS		
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	
SERVEI ORDINARI	2	2	5	7	49	46	-	-	
REFORÇ DIÛRN	-	-	2	3	7	8	18	19	
REFORÇ NOCTURN	1	1	-	-	8	6	5	6	
ALTRES UNITATS	-	-	-	-	8	12	-	-	
<b>TOTALS</b>									
<b>2008</b>	<b>105</b>								
<b>2009</b>	<b>110</b>	3	3	7	10	72	72	23	25

#### 10.1.1. Seguretat Ciutadana

Seguretat Ciutadana	2005	2006	2007	2008	2009
Serveis reactius	-	-	-	-	1.195
Comunicats informatius d'intervencions	-	-	-	-	337
Actes de trile	363	155	210	147	883
Atestats/ Informes penals	-	-	-	-	217
Detinguts	-	-	-	-	116
Actes LOPSC		98	62	69	57

Actuacions en l'activitat de trile	2005	2006	2007	2008	2009
Actes realitzades	363	155	210	147	883
Quantitat intervinguda	10.948	6.079	11.114	6.037	10.255

**10.1.2. Trànsit**

Denuncies de trànsit	2005	2006	2007	2008	2009
Seguretat	2.528	801	752	844	394
Fluïdesa	4.855	4.863	3.755	3.809	326
Assegurança	350	382	192	294	52
Altres	679	450	710	3.011	808
Doblers provinents de denúncies cobrades	7.460	14.325	8.112	11.312	-
<b>TOTAL</b>	<b>8.412</b>	<b>6.496</b>	<b>5.409</b>	<b>7.958</b>	<b>1.580</b>

Radar	2009
Controls efectuats	274
Vehicles controlats	74.689
Denúncies	1.665

Actuacions amb sol·licitud de grua	2005	2006	2007	2008	2009
Retirades	321	367	159	304	175

**10.1.3. Policia administrativa**

Actuacions en l'activitat de venda ambulat	2005	2006	2007	2008	2009
Total de venda ambulat	1919	2285	2035	2510	2260

Actuacions en l'activitat de trunyes a la via pública	2005	2006	2007	2008	2009
Massatges xinesos	-	-	-	-	314

## 10.2. Campanya de Nadal al Centre de Palma. Del 14 de desembre al 10 de gener de 2010

<b>INDICADORS DELS FULLS DE RUTA</b>	<b>NADAL 2007-2008</b>	<b>NADAL 2008-2009</b>	<b>NADAL 2009-2010</b>
Damunt voravia			113
Ús de telèfon mòbil	94	81	62
Casc de protecció	0	7	4
Senyal corresponent	67	85	82
Càrrega i descàrrega	61	203	77
Gual autoritzat	2	6	8
Aparcacotxes	0	4	0
Reservat det. vehicles	26	42	39
Falta documentació	28	11	13
Altres	298	280	324
<b>Total c.c.</b>	<b>576</b>	<b>719</b>	<b>722</b>
Total acire	0	3	2
Renous OM	0	2	3
Altres OM	30	20	6
<b>Total OM</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>9</b>
Acta ovp establiments	0	2	0
Altres actes	4	18	13
<b>Total actes</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
Serveis reactius	0	26	34
Informe intern	40	34	55
Informe judicial	9	17	12
Detenció	4	7	1
Vehicles retirats	9	25	16

	<b>NADAL 2007-2008</b>	<b>NADAL 2008-2009</b>	<b>NADAL 2009-2010</b>
Trànsit	576	719	722
OM	30	22	9
Actes	4	20	13
V. retirats	9	25	16

	<b>NADAL 2007-2008</b>	<b>NADAL 2008-2009</b>	<b>NADAL 2009-2010</b>
Serveis reactius	0	26	34
I. interns	40	34	55
I. judicials	9	17	12
Detencions	4	7	1

<b>Denúncies de trànsit</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Seguretat	-	-	94	88	66
Fluïdesa	-	-	61	203	77
<b>TOTAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>155</b>	<b>291</b>	<b>143</b>

### 10.3. Muntada

#### 10.3.1. Campanyes i serveis duits a terme

Serveis	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Carrusel dins la muntada	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Carrusel fora de la muntada	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Carrusel escolar	-	-	-	1	2	1	-	-	-	2	2	1	9
Gala a Bellver	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1
Gala fora de Bellver	3	-	-	1	2	1	-	-	-	-	-	-	7
Processons	-	-	-	3	-	-	-	-	-	1	-	-	4
Patrulla del bosc	46	56	31	34	43	43	62	70	58	62	58	46	609
Patrulla del centre	16	15	13	7	20	11	10	8	12	15	8	6	141
Patrulla de la platja	-	-	-	-	-	6	8	7	2	-	-	-	23
Regulació del trànsit a escoles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Revisions de galeres	-	-	-	-	40	15	2	1	-	9	-	-	67
Altres incidències	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1

#### 10.3.2. Visites escolars a la Secció de la Muntada

Visites escolars	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Visites escolars a la muntada	5	6	7	7	9	8	-	-	-	7	6	1	56
Nombre d'alumnes que ens han visitat	250	300	350	35	450	400	-	-	-	338	226	20	2.369



## 10.4. Educació vial

### • ACTIVITATS REALITZADES:

- Jornades d'educació viària als centres 10.4.1
- Vine a circular al Parc Infantil de Trànsit 10.4.2
- Parc infantil de transit mòbil 10.4.3
- Concurs local del Parc Infantil de Trànsit 10.4.4
- Taller d'alcohol i conducció 10.4.5
- Altres col·laboracions 10.4.6

#### 10.4.1. Educació vial a les escoles

<b>Demanda i participació</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Col·legis que ho han sol·licitat	48	38	64	40
Alumnes que hi han participat	16.739	11.569	14.056	1.112

#### 10.4.2. Parc infantil per als centres escolars

<b>Demanda i participació</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Col·legis que ho han sol·licitat	33	33	24	30
Alumnes que hi han participat	1.929	1.530	2.376	2.512

#### 10.4.3. Parc Infantil de Trànsit Mòbil

<b>Participació</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de parcs mòbils realitzats	27	28	28	43
Nombre d'infants que hi han participat	2.100	2.300	1.550	4.021

#### 10.4.4. Concurs local de parcs infantils de trànsit

<b>Demanda i participació</b>	<b>2009</b>
Col·legis que ho han sol·licitat	16
Alumnes que hi han participat	751

**10.4.5. Taller d'alcohol, drogues i conducció**

<b>Demanda i participació</b>	<b>2009</b>
Centres d'ESO i batxiller que ho han sol·licitat	18
Alumnes que hi han participat	853

**10.4.6. Altres col·laboracions**

<b>Nombre d'assistents</b>	<b>2009</b>
<b>Parc realitzats</b>	10
<b>Nombre d'assistents</b>	
Diada de la Policia local	160
Bicifesta	640
Col·laboració amb l'IME	360
Col·laboració amb les Olimpíades Paralímpiques	160
Col·laboració amb Son Dureta	160
Col·laboració amb el CP Duran Estrany (Llubí)	150
Col·laboració amb La Salle (Setmana cultural)	300
<b>Total d'infants participants</b>	<b>1.930</b>

**10.5. Palma Ciutat Educativa**

<b>Visites escolars</b>	<b>2008</b>		<b>2009</b>	
	Nombre de visites	Nombre d'alumnes	Nombre de visites	Nombre d'alumnes
Conèixer la Policia Local	-	-	<b>30</b>	<b>1.470</b>
Centre de Control de Trànsit	-	-	<b>1</b>	<b>16</b>
Policia Muntada de Bellver	<b>55</b>	<b>2.370</b>	<b>56</b>	<b>2.369</b>
Xerrades sobre la violència de gènere	-	-	<b>50</b>	<b>143</b>
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>2.370</b>	<b>137</b>	<b>3.998</b>

## 10.6. Decret “Respectant hi guanyam tots”

### 10.6.1. Comparativa anual de persones sol·licitants per adherir-se als cursos

Comparativa anual d'alumnes sol·licitants	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Menys de 16	10	4	15	10	10	8	11	3
De 16 a 20 anys	30	57	129	83	143	141	181	143
De 21 a 30 anys	72	140	215	176	450	581	668	626
De 31 a 40 anys	43	97	148	138	388	548	601	702
De 41 a 50 anys	39	51	85	97	243	335	388	438
De 51 a 60 anys	23	33	45	80	147	223	226	278
Més de 60 anys	15	20	26	42	120	145	172	160
Sense edat	26	70	147	139	511	494	599	458
<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>472</b>	<b>810</b>	<b>765</b>	<b>2.012</b>	<b>2.475</b>	<b>2.846</b>	<b>2.808</b>

### 10.6.2. Comparativa anual d'alumnes assistents als cursos

Comparativa anual d'alumnes assistents	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	Totals
Menys de 16	10	4	15	10	10	8	11	3	71
De 16 a 20 anys	30	57	128	83	143	141	180	134	896
De 21 a 30 anys	72	140	215	176	450	581	662	584	2.880
De 31 a 40 anys	43	96	148	138	388	548	593	650	2.604
De 41 a 50 anys	39	50	85	97	242	335	385	402	1.635
De 51 a 60 anys	23	32	45	80	147	223	225	242	1.017
Més de 60 anys	15	20	26	42	120	145	171	149	688
Sense edat	9	12	56	34	223	132	214	320	1.000
<b>Total</b>	<b>241</b>	<b>411</b>	<b>718</b>	<b>660</b>	<b>1.723</b>	<b>2.113</b>	<b>2.441</b>	<b>2.484</b>	<b>10.791</b>

### 10.6.3. Comparativa anual d'alumnes assistents per sexe

Comparativa anual d'alumnes assistents per sexe	2009			Total
	Dones	Homes	N/S, N/C	
Menys de 16	1	2	-	3
De 16 a 20 anys	43	91	-	134
De 21 a 30 anys	256	328	-	584
De 31 a 40 anys	283	367	-	650
De 41 a 50 anys	197	204	1	402
De 51 a 60 anys	106	136	-	242
Més de 60 anys	57	92	-	149
Sense edat	21	45	254	320
<b>Total</b>	<b>964</b>	<b>1.265</b>	<b>255</b>	<b>2.484</b>



**10.6.4. Comparativa anual de nombre de cursos realitzat**

<b>Comparativa anual d'alumnes assistents</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Cursos realitzats	11	17	24	22	50	59	68	70

**10.7. Comparativa anual de denúncies condonades per tipologia**

<b>Tipologia de denúncies. Top 10</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>Total</b>
Ús del telèfon mòbil durant la conducció	296	308	437	414	<b>1.455</b>
No utilitzar el cinturó de seguretat	268	351	249	197	<b>1.065</b>
Estacionar en lloc de càrrega i descàrrega	173	267	311	351	<b>1.102</b>
Estacionar a lloc prohibit pel senyal corresponent	110	130	157	192	<b>589</b>
Estacionar damunt la voravia	83	139	133	108	<b>463</b>
Estacionar el vehicle en doble fila	107	104	114	116	<b>441</b>
VAP. Estacionar en lloc de càrrega i descàrrega	73	88	88	95	<b>344</b>
ORA, no exhibir la targeta horària	27	36	98	123	<b>284</b>
VAP. Estacionar ocupant carril de circulació	8	58	79	93	<b>238</b>
Estacionar ocupant carril de circulació	55	53	70	18	<b>196</b>
Altres	523	579	705	777	<b>4.614</b>
<b>Total</b>	<b>1.723</b>	<b>2.113</b>	<b>2.441</b>	<b>2.484</b>	<b>10.791</b>



## 11. Seguretat Ciutadana

### 11.1. Unitat d'Intervenció Immediata (UII)

#### 11.1.1. Serveis d'emissora

Tipus de servei	2006	2007	2008	2009
Serveis encomanats pel 092 en codi verd	2.723	3.169	3.527	2.519
Serveis encomanats pel 092 en codi groc	4.305	4.692	4.458	3.426
Serveis encomanats pel 092 en codi vermell	936	1.172	989	991

#### 11.1.2. Nombre d'actuacions a la via pública

Actuacions	2006	2007	2008	2009
* Intervencions en serveis d'incendis	-	-	-	594
Intervencions per violència domèstica (gènere)	463	455	945	797
Serveis realitzats relacionats amb seguretat ciutadana	1.782	2.836	52	2.344
Serveis realitzats de tipus assistencial	3.382	4.471	2.205	1.460
Serveis realitzats relacionats amb el trànsit	419	389	407	-
Serveis realitzats relacionats amb accidents	44	49	43	-
* Serveis de suport a altres unitats	-	-	-	306
* Identificació de persones	-	-	-	606
* Nombre de vehicles controlats	-	-	-	588
* Nombre de vehicles denunciats	-	-	-	148
* Nombre de vehicles retirats	-	-	-	56
* Proves d'etilometria practicades	-	-	-	21
* Intervenció de control de masses	-	-	-	21
* Control d'agressors de violència de gènere	-	-	-	242
* Controls de vehicles i persones	-	-	-	240
* Trasllats de persones	-	-	-	45
* Intervencions en altre tipus de serveis	-	-	-	1.265
<b>Totals</b>	<b>9.340</b>	<b>8.200</b>	<b>3.652</b>	<b>8.733</b>

\* Nous indicadors a partir de 2009 a la UII.

#### 11.1.3. Actuacions relacionades en aplicació de la Llei orgànica 1/1992

	2009
Actes per consum o tinença d'estupefaents	29
Actes per intervenció d'armes	9
Altres actes	8
<b>Total</b>	<b>46</b>

**11.1.4. Nombre de detinguts**

	2006	2007	2008	2009
* Detinguts per delictes contra la propietat	-	-	-	74
* Detinguts per delictes contra la persones	-	-	-	41
* Detinguts per delictes contra la salut pública	-	-	-	1
* Detinguts per delictes contra la seguretat del trànsit	-	-	-	43
Detinguts per delictes de violència de domèstica (gènere)	96	161	189	136
Detinguts per altres tipus de delictes	-	-	-	21
Detinguts per delictes d'ordre públic	-	-	-	11
Detinguts per ordre judicial o de sala d'atestats	-	-	-	108
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>161</b>	<b>189</b>	<b>435</b>

\* Nous indicadors a partir de 2009 a la UII.

**11.1.5. Confecció d'informes**

	2006	2007	2008	2009
Nre. de comunicats interns	1.130	1.557	1.601	996
* Nre. d'esborranys d'accidents de trànsit	-	-	-	25
* Nre. d'oficis judicials tramitats	-	-	-	98
Nre. de compareixences judicials	376	458	523	757
* Nre. de denúncies de trànsit	-	-	-	337
* Nre. de denúncies per OM	-	-	-	6
Altres documents confeccionats	-	-	-	33
<b>Total</b>	<b>1.506</b>	<b>2.015</b>	<b>2.124</b>	<b>2.252</b>

\* Nous indicadors a partir de 2009 a la UII.

**11.1.6. Serveis en què s'han utilitzat material especial**

Nombre de serveis en els quals s'han fet ús:	2009
Extintors	24
Oxidocs	22
Equips autònoms	33
Desfibril·ladors semiautomàtics	17
Material de ràpel	2
Material antidisturbis	15
Material balístic	2
Altres materials	36

### 11.1.7. Hores de formació

<b>Nombre d'hores de formació</b>	<b>2009</b>
Defensa personal	392
Assistencial	357
Intervencions	911
Control emocional	132
Tir	532
Proves físiques	58
Mitjana d'hores per agent	74

## 11.2. Grup d'Actuació Preventiva (GAP)

### 11.2.1. Actuacions relacionades en aplicació de la Llei orgànica 1/1992

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Actes per consum de drogues	125	207	252
Actes per intervenció d'armes	91	144	137
Actes per tinença d'estupefaents	570	811	914
Actes per identificació de persones a locals policíacs	38	2	0
Altres actes	98	212	193

### 11.2.2. Serveis d'emissora

<b>Tipus de servei</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Codi vermell	107	72	67
Codi groc	430	333	352
Codi verd	1.569	1.778	1.823

### 11.2.3. Nombre de detinguts

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Detinguts per delictes contra la propietat	17	21	18
Detinguts per delictes contra la persones	9	22	26
Detinguts per delictes contra la salut pública	4	9	4
Detinguts per delictes contra la seguretat del trànsit	45	193	234
Detinguts per delictes de violència domèstica	10	18	26
Detinguts per altres tipus de delictes	15	28	21
Traslats de detinguts d'altres dotacions	573	378	114

**11.2.4. Actuacions a la via pública**

	2007	2008	2009
Nre. de controls a colles juvenils	1.785	1.936	2.033
Nre. de controls a vehicles	152	233	279
Nre. de controls a establiments	71	30	14
Nre. de controls per realització de <i>botellón</i>	96	95	234
Nre. de controls per prostitució	22	20	7
Nre. d'altres tipus de controls	199	166	101
Nre. de persones identificades	4.471	5.049	4.723

**11.2.5. Confecció d'informes**

	2007	2008	2009
Nre. de comunicats interns	1.079	866	1.132
Nre. d'esborranys d'accidents de trànsit	57	58	6
Nre. d'informes i compareixences judicials	142	325	367
Nre. de denúncies de trànsit	1.657	2.685	2.547
Nre. de denúncies per OM	226	135	198



## Processos de suport operatiu

### 12. Recursos

#### 12.1. Personal policíac

Plantilla Càrrecs	Real a 31/12/2009						Orgànica
	Efectius	2a act. amb dest.	2a act. sense dest.	Interins	C. servei	Total	Total
Intendent	-	-	1	-	1	2	2
Comissari	2	-	-	-	1	3	4
Comissari 2n	1	-	-	-	-	1	
Major	3	-	-	-	2	5	5
Inspector	5	-	-	-	2	7	7
Subinspector	8	-	1	-	15	24	25
Oficial	37	4	4	-	38	83	84
Policia local	581	41	19	90	-	731	754
Policia turística	19	-	-	-	-	19	38
<b>Totals</b>						<b>875</b>	<b>919</b>

#### 12.2. Personal no policíac

Plantilla Càrrecs	Real a 31/12/2009	
	Total	Orgànica Total
Coordinador general de l'Àrea de Seguretat Ciutadana	1	1
Director general de Seguretat Ciutadana	1	1
TAE superior	1	1
TAG	1	1
TAE mitjà - treballador social	1	1
TAE mitjà - tècnic sociocultural	1	1
Diplomat en informàtica cap de sala	1	1
Administratiu cap de la secció d'Assumptes Interns	1	1
Administratiu cap de negociat d'Assumptes Generals	1	1
Administratiu cap de negociat d'Assumptes Externs	1	1
Administratiu	11	10
Auxiliar administratiu	19	17
Auxiliar administratiu (horari nocturn)	-	1
Professor de doma	1	1
Delineant	1	1
Auxiliar intèrpret	1	-
Ajudant d'oficis	1	1
<b>Totals</b>	<b>46</b>	<b>43</b>

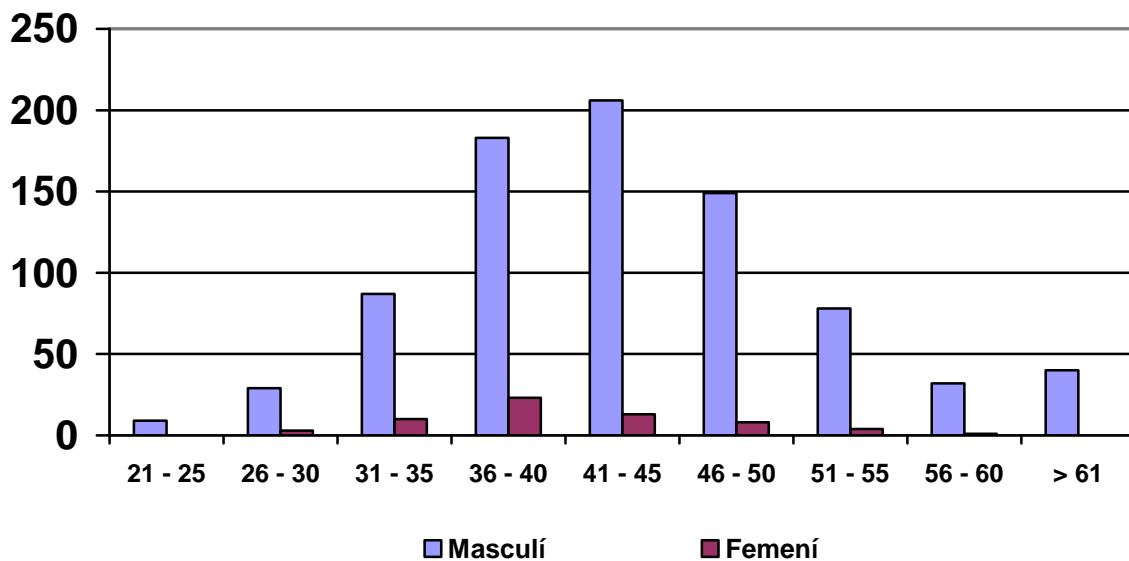
### 12.3. Resum de la plantilla

Resum de la plantilla	Orgànica 2005	Orgànica 2006	Orgànica 2007	Orgànica 2008	Orgànica 2009	Real 2009
Personal policíac	894	884	902	903	919	<b>875</b>
Personal no policíac	34	35	43	42	43	<b>46</b>
<b>Totals</b>	<b>928</b>	<b>919</b>	<b>945</b>	<b>945</b>	<b>962</b>	<b>921</b>

### 12.4. Personal policíac per edats i sexe

Edats	Homes	Dones	Total
De 21 a 25	9	-	<b>9</b>
De 26 a 30	29	3	<b>32</b>
De 31 a 35	87	10	<b>97</b>
De 36 a 40	183	23	<b>206</b>
De 41 a 45	206	13	<b>219</b>
De 46 a 50	149	8	<b>157</b>
De 51 a 55	78	4	<b>82</b>
De 56 a 60	32	1	<b>33</b>
+ de 61	40	-	<b>40</b>

### 12.4. Personal policíac per edats i sexe

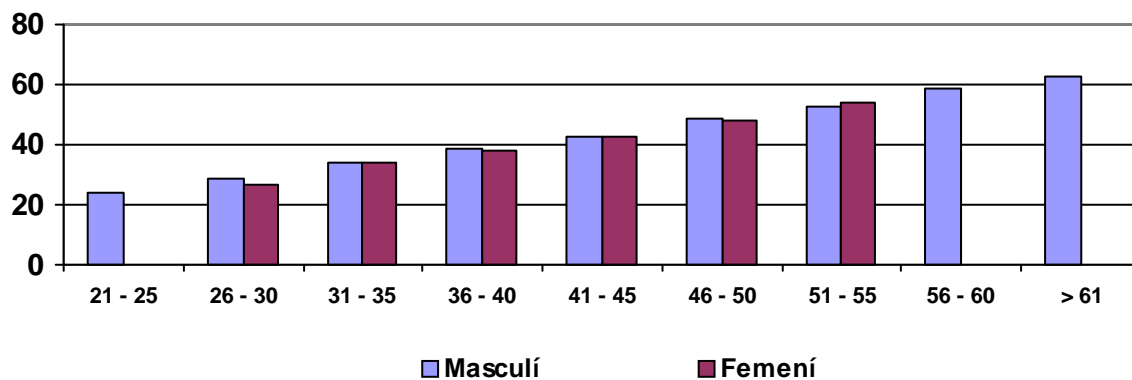




## 12.5. Mitjanes del personal policíac per edats i sexe

Edats	Mitjana d'edat per a homes	Mitjana d'edat per a dones
De 21 a 25	24	
De 26 a 30	29	27
De 31 a 35	34	34
De 36 a 40	39	39
De 41 a 45	43	43
De 46 a 50	49	49
De 51 a 55	53	54
De 56 a 60	59	-
+ de 61	63	-
<b>Mitjana total</b>	<b>43</b>	<b>41</b>

12.5. Mitjanes del personal policíac per edats i sexe



## 12.6. Moviments del personal

<b>Motiu del moviment</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Adscripció temporal	31	30	44	39
Ascens	33	5	3	17
Canvi de destinació	204	277	148	98
Canvi de jornada laboral	19	6	8	4
Cessació de la comissió de servei	20	2	-	-
Cessament interí	-	11	-	-
Comissió de serveis	6	2	6	2
Continuació d'adscripció temporal	8	-	-	-
Contracte temporal	40	47	38	49
Correcció	7	-	-	-
Defunció	5	-	-	-
Excedència especial	3	1	1	2
Excedència voluntària	3	2	3	3
Expedient disciplinari	-	4	3	4
Final d'adscripció temporal	25	21	16	35
Final de reducció jornada	-	-	-	1
Finalització de la comissió de servei	-	1	1	-
Finalització de contracte	26	17	39	54
Ingrés a l'Àrea	1	-	-	-
Jubilació anticipada	3	-	-	-
Jubilació forçosa	10	8	13	13
Jubilació per invalidesa	2	1	2	2
Nomenament com a funcionari	25	2	-	-
Nomenament com a interí	28	10	5	30
Permuta	30	33	19	9
Petició pròpia	-	2	-	-
Rectificació	1	-	-	1
Reincorporació d'agent	5	5	4	3
Renúncia voluntària	2	3	1	2
Reorganització	-	-	-	120
Segona activ. Amb destinació	6	5	2	7
Segona activ. sense destinació	6	7	5	7
Serveis especials	-	-	-	1
<b>Totals</b>	<b>549</b>	<b>502</b>	<b>361</b>	<b>510</b>

## 12.7. Absentisme laboral

### 12.7.1. Per dies de servei

Unitats	Índex abs.	Indisposats	%	Baixa laboral	%	Baixa per malaltia	%	Totals
Prefectura	<b>1,45</b>					53	100	<b>53</b>
Agregats (*)	<b>100</b>	10	0,4	285	12,6	1.972	87	<b>2.267</b>
Protecció d'Autoritats	-	-	-	-	-	-	-	-
Comissaria de Seguretat i Trànsit	-	-	-	-	-	-	-	-
Unitat Nocturna	<b>6,52</b>	289	10,6	283	10,3	2.164	79,1	<b>2.736</b>
GAP	<b>10,3</b>	108	12,5	145	16,8	612	70,7	<b>865</b>
UII	<b>4,46</b>	15	3	126	25	364	72,1	<b>505</b>
Trànsit	<b>6,87</b>	48	3,3	194	13,3	1.212	83,4	<b>1.454</b>
Comissaria d'Atenció Ciutadana	<b>0,31</b>	3	33,3	-	-	6	66,7	<b>9</b>
Emissora	<b>2,7</b>	31	15	-	-	176	85	<b>207</b>
Patrulla Verda	<b>0,63</b>	15	32,6	-	-	31	67,4	<b>46</b>
Comissaria de Planificació		-	-	-	-	-	-	-
Qualitat	<b>0,27</b>	1	100	-	-	-	-	<b>1</b>
Planificació estratègica	<b>1,47</b>	1	2,3	-	-	42	97,7	<b>43</b>
Unitat Territorial de Centre	<b>8,11</b>	129	5,4	230	9,6	2.039	85	<b>2.398</b>
Unitat Territorial de Llevant	<b>10,54</b>	145	4,8	167	5,5	2.726	89,7	<b>3.038</b>
Unitat Territorial de Platja	<b>8,64</b>	93	5,3	197	11,2	1.475	83,6	<b>1.765</b>
Unitat Territorial de Nord	<b>9,19</b>	165	6,8	173	7,2	2.078	86	<b>2.416</b>
Unitat Territorial de Ponent	<b>8,37</b>	132	4,7	326	11,7	2.321	83,5	<b>2.779</b>
Comissaria de Suport	<b>1,1</b>	-	-	-	-	8	100	<b>8</b>
Gestió recursos	<b>5,04</b>	30	6,5	-	-	430	93,5	<b>460</b>
GOVD	<b>3,41</b>	5	4,5	-	-	107	95,5	<b>112</b>
Policia Judicial	<b>6,87</b>	169	7,0	193	8	2.045	85	<b>2.407</b>
<b>Totals</b>	<b>7.87</b>	<b>1.389</b>	<b>5,9</b>	<b>2.319</b>	<b>9,8</b>	<b>19.861</b>	<b>84,3</b>	<b>23.569</b>

(\*) Les dades referides a indisposats fan referència als agents que han estat indisposats abans d'entrar a la Unitat d'Agregats.

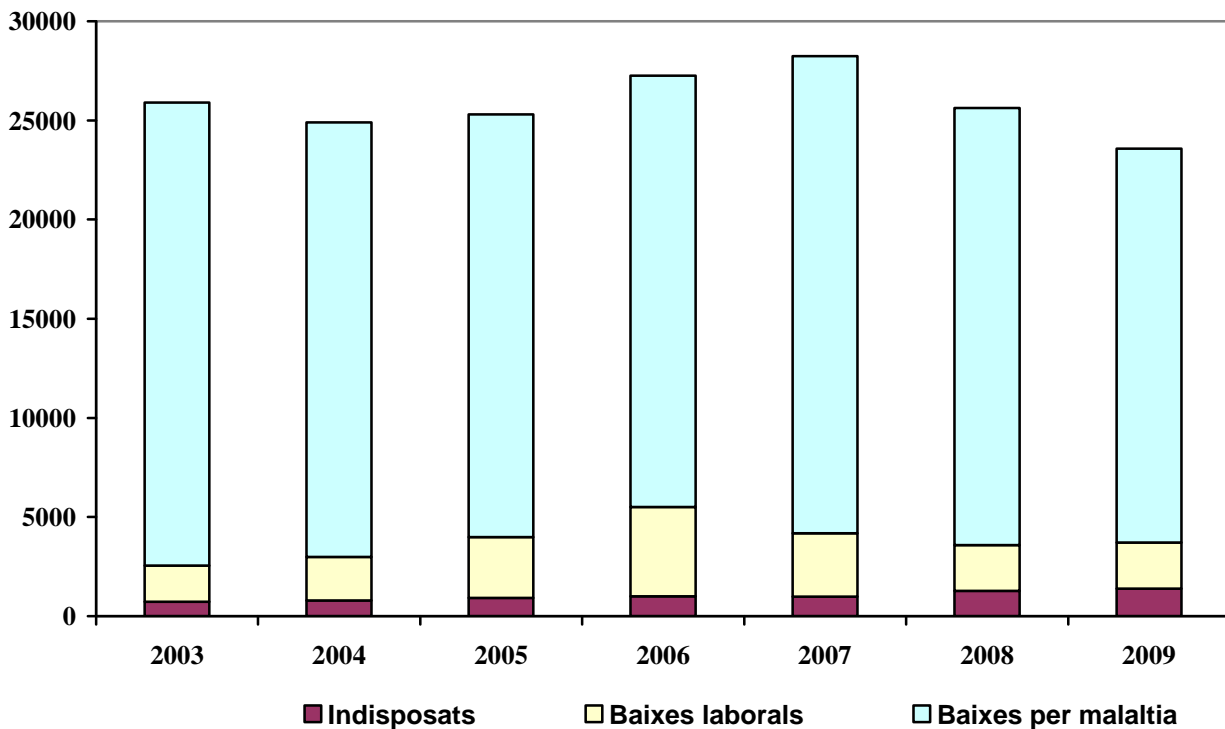
### 12.7.2. Evolució mensual de l'absentisme laboral

	Índex abs.	Indisposats	%	Baixa Laboral	%	Baixa Malaltia	%	Totals
Gener	7,55	108	5,6	194	10,1	1.620	84,3	1.922
Febrer	7,84	102	5,7	161	8,9	1.539	85,4	1.802
Març	7,15	149	8,2	163	9	1.507	82,8	1.819
Abril	7,17	125	7,1	199	11,3	1.443	81,7	1.767
Maig	7,16	97	5,3	255	14	1.471	80,7	1.823
Juny	8,09	107	5,4	312	15,7	1.565	78,9	1.984
Juliol	8,75	114	5,1	273	12,3	1.840	82,6	2.227
Agost	7,75	98	5	107	5,4	1.768	89,6	1.973
Setembre	8,16	132	6,6	133	6,6	1.744	86,8	2.009
Octubre	8,54	129	5,9	133	6,1	1.912	87,9	2.174
Novembre	8,85	126	5,8	181	8,3	1.873	85,9	2.180
Desembre	7,42	102	5,4	208	11	1.579	83,6	1.889
<b>Total</b>	<b>7.87</b>	<b>1.389</b>	<b>5,9</b>	<b>2.319</b>	<b>9,8</b>	<b>19.861</b>	<b>84,3</b>	<b>23.569</b>

**12.7.3. Evolució anual de l'absentisme laboral**

<b>Índex d'absentisme</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Plantilla a 31/12	796	800	862	849	868	863	875
Índex d'absentisme	8,91%	8,52%	8,04%	8,74%	8,91%	8,14%	7,87%

<b>Tendència</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Indisposats	727	787	927	1.006	978	1.275	1.389
Baixes laborals	1.826	2.206	3.063	4.504	3.206	2.304	2.319
Baixes per malaltia	23.342	21.898	21.317	21.743	24.053	22.052	19.861
<b>Totals</b>	<b>25.895</b>	<b>24.891</b>	<b>25.307</b>	<b>27.253</b>	<b>28.237</b>	<b>25.631</b>	<b>23.569</b>

**12.7.3. Evolució de l'absentisme laboral per causes mèdiques**

**12.7.4. Evolució de l'absentisme laboral a les principals unitats**

<b>Unitats/ Índex d'absentisme</b>	<b>2007 *</b>	<b>2008 *</b>	<b>2009</b>
Prefectura			
Agregats	100	100	100
Comissaria de Seguretat i Trànsit	11.56	10.04	
Unitat Nocturna	7.40	6.79	6,52
GAP	6.23	8.50	10,3
UII	3.04	2.02	4,46
Trànsit	9.91	8.05	6,87
Comissaria d'Atenció Ciutadana			0,31
Emissora			2,7
Patrulla Verda	6.17	3.90	0,63
Comissaria de Planificació	5.68	7.05	
Qualitat			0,27
Planificació estratègica			1,47
Unitat Territorial de Centre	7.63	8.66	8,11
Unitat Territorial de Llevant	10.07	9.94	10,54
Unitat Territorial de Platja	12.94	5.98	8,64
Unitat Territorial de Nord	8.14	9.08	9,19
Unitat Territorial de Ponent	10.28	8.35	8,37
Comissaria de Suport			1,1
Gestió de recursos			5,04
GOVD			3,41
Policia Judicial	9.15	8.03	6,87
<b>Totals</b>	<b>8.91</b>	<b>8.14</b>	<b>7.87</b>

\* Estructura funcional diferent a l'any actual.

**12.8. Vehicles**

	PRE	CS	CAC	CP	UTC	UTLL	UTPL	UTN	UTP	TRÀNSIT	UN	UII-GAP	TOTAL
Vehicle Patrulla	1	7	1	-	5	2	2	4	5	1	1	-	29
Vehicle Tango	-	2	-	-	3	5	4	3	6	-	1	-	24
Turismes	5	17	6	1	1	3	4	-	1	-	-	-	38
Furgons	-	8	1	-	-	-	1	-	2	-	3	7	22
Motoc. > 250 cc	-	4	-	-	-	3	-	-	2	25	14	11	59
Motoc. < 250 cc	2	22	-	-	10	25	15	22	23	-	-	-	119
Radars	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4
Remolc	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3
Camions	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	4
Tot terrenys	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	3
Vehicles mant.	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Bicicletes	-	4	-	-	34	-	13	-	-	-	-	-	51
<b>Total de vehicles</b>	<b>8</b>	<b>67</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>46</b>	<b>30</b>	<b>19</b>	<b>19</b>	<b>358</b>

## 12.9. Cavalls

Nom	Raça	Any de naixement	Alta	Baixa
<i>Pelegri</i>	Mallorquina	2005		
<i>Ravel</i>	Mallorquina	2003		
<i>Roig</i>	Mallorquina	2006		
<i>Dobló</i>	Mallorquina	1994		
<i>Boss</i>	Espanyola	2001		
<i>Latino</i>	Espanyola	2002		
<i>Bornero</i>	Espanyola	2001		
<i>Devoto</i>	Espanyola	2001		
<i>Jaramago</i> "	Espanyola	1997		
<i>Testarut</i>	Espanyola	2003		
<i>Olmo</i>	Espanyola	1986		
<i>Bolero</i>	Espanyola	1996		
<i>Prometeo</i>	Espanyola	2004		
<i>Airoso</i>	Espanyola	2007	2009 (cessió)	
<i>Trempat</i>	Poni	1992		

## 12.10. Armament

### 12.10.1. Material policíac individual (1)

Unitats	Revòlver	Pistola 9 mm P.	Totals
Prefectura	8	19	27
Protecció d'Autoritats			
Comissaria de Seguretat i Trànsit		2	2
Unitat Nocturna	33	74	107
GAP	-	23	23
UII	-	31	31
Trànsit	13	42	55
Comissaria d'Atenció Ciutadana	2	6	8
Emissora	7	-	7
Patrulla Verda	2	18	20
Comissaria de Planificació		2	2
Qualitat	-	1	1
Planificació estratègica	3	4	7
Unitat Territorial de Centre	26	44	70
Unitat Territorial de Llevant	34	42	76
Unitat Territorial de Platja	25	30	55
Unitat Territorial de Nord	36	33	69
Unitat Territorial de Ponent	50	30	80
Comissaria de Suport	2		2
Gestió recursos	8	11	19
GOVD	-	11	11
Policia Judicial	51	23	74
Formació	6	3	9
Disponibles	167	10	177
<b>Totals</b>	<b>473</b>	<b>459</b>	<b>932</b>



### 12.10.2. Material policíac individual (2)

<b>Unitats</b>	<b>ESPRAIS</b>	<b>GRILLONS</b>	<b>DEFENSES ASP</b>	<b>LLANTERNES LEX</b>
Prefectura	4	11	7	9
Agregats de Protecció d'Autoritats	9	16	7	5
Comissaria de Seguretat i Trànsit		2		2
Unitat Nocturna	107	107	75	87
GAP	23	23	23	23
UII	31	31	31	31
Trànsit	55	55	30	30
Comissaria d'Atenció Ciutadana	8	8	2	8
Emissora	-	7	-	
Patrulla Verda	20	20	15	20
Comissaria de Planificació		2	2	2
Qualitat	-	1	1	-
Planificació estratègica	-	7	3	3
Unitat Territorial de Centre	70	70	45	20
Unitat Territorial de Llevant	76	76	57	25
Unitat Territorial de Platja	55	55	50	29
Unitat Territorial de Nord	69	69	49	20
Unitat Territorial de Ponent	80	80	60	24
Comissaria de Suport		2	1	1
Gestió recursos	4	19	12	5
GOVD	11	11	10	11
Policia Judicial	70	74	45	36
Formació				
Disponibles	10	25	15	4
<b>Totals</b>	<b>702</b>	<b>771</b>	<b>540</b>	<b>395</b>



**12.10.3. Material de protecció i seguretat**

<b>Unitats</b>	<b>EQUIPS DE OXIDOC</b>	<b>ARMILLES ANTIBALES</b>	<b>ESCUTS CONTROL DE MASSES</b>	<b>CASCS CONTROLS MASSES</b>	<b>CASCS BALÍSTICS</b>	<b>ESCUTS BALÍSTICS</b>	<b>BARRERES PUNXANTS</b>
Prefectura (Batlia)	2						
Agregats de Protecció d'Autoritats							
Comissaria de Seguretat i Trànsit				31	6	2	3
Unitat Nocturna		33	6				
GAP	1	25	1				
UII	9	31	40				
Trànsit	3						
Comissaria d'Atenció Ciutadana		2					
Emissora							
Patrulla Verda							
Comissaria de Planificació							
Qualitat							
Planificació estratègica							
Unitat Territorial de Centre	4	4					
Unitat Territorial de Llevant	3	4					
Unitat Territorial de Platja	4	4					
Unitat Territorial de Nord	3	4					
Unitat Territorial de Ponent	4	4					
Comissaria de Suport							
Gestió recursos		1					
GOVD		2					
Policia Judicial	2						
Formació							
Disponibles		3					
<b>Totals</b>	<b>35</b>	<b>117</b>	<b>47</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>

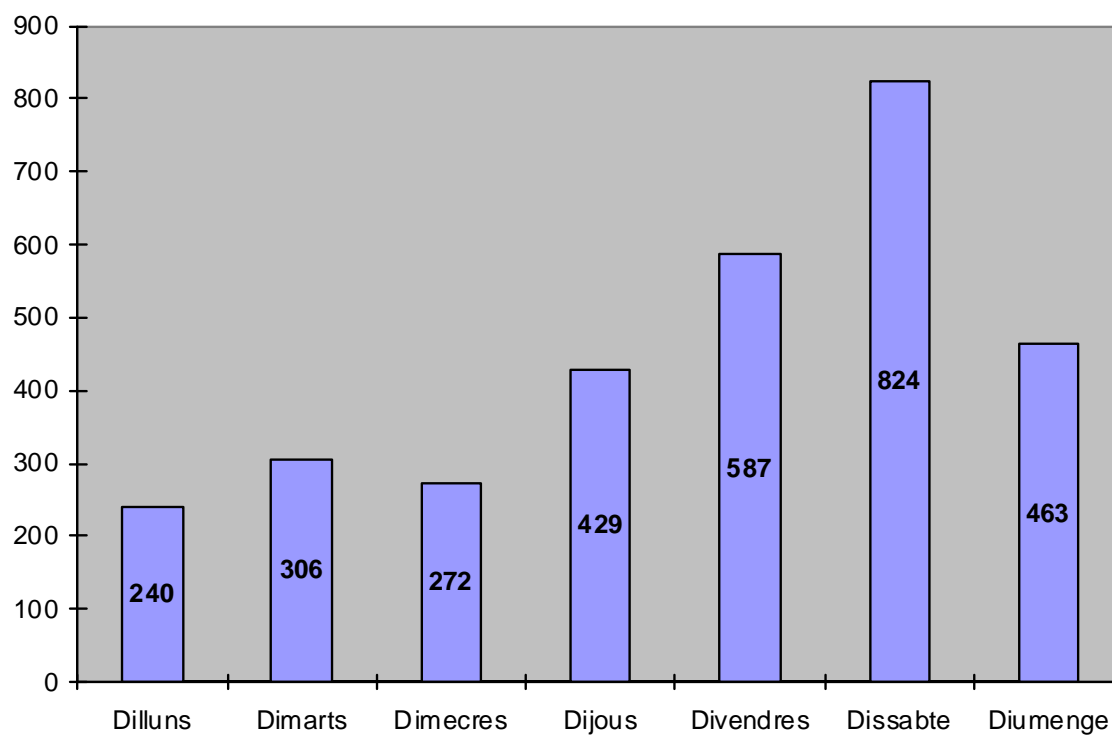


### 13. Agenda de serveis

#### 13.1. Actes introduïts a l'agenda de serveis

<b>Actes introduïts a l'agenda durant l'any 2009 per dia de la setmana</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Dilluns	131	240
Dimarts	139	306
Dimecres	157	272
Dijous	255	429
Divendres	345	587
Dissabte	457	824
Diumenge	309	463
<b>Totals</b>	<b>1.793</b>	<b>3.121</b>

#### 13.1. Agenda de serveis

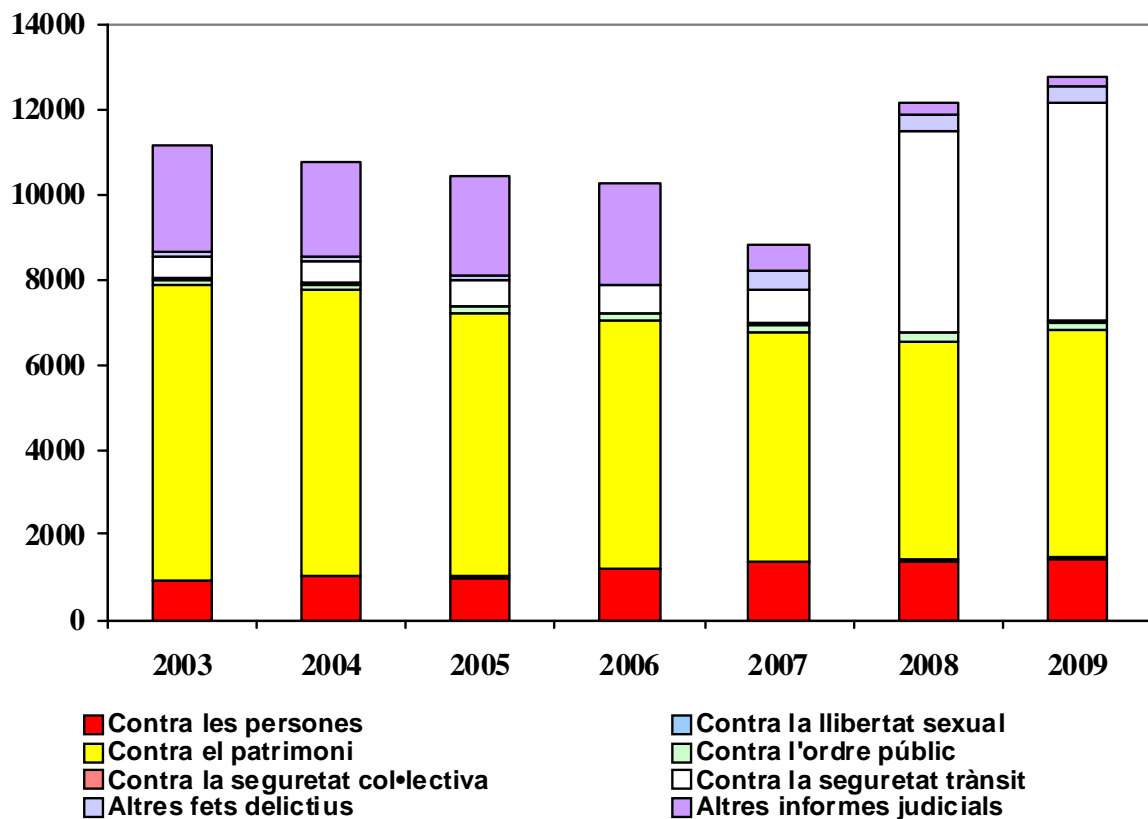


## 14. Policia judicial

### 14.1. Fets delictius coneguts per la Policia Local

Delictes i faltes denunciats	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Contra les persones	900	1.002	987	1.184	1.350	1.378	1.438
Contra la llibertat sexual	12	22	21	34	18	21	22
Contra el patrimoni	6.972	6.720	6.197	5.821	5.390	5.149	5.332
Contra l'ordre públic	108	135	149	159	181	174	186
Contra la seguretat col·lectiva	12	36	23	23	21	16	23
Contra la seguretat del trànsit	528	525	589	633	782	4.713	5.143
Altres fets delictius	120	96	104	30	474	385	407
<b>Subtotals de fets delictius</b>	<b>8.652</b>	<b>8.536</b>	<b>8.070</b>	<b>7.884</b>	<b>8.216</b>	<b>11.836</b>	<b>12.551</b>
Altres informes judicials	2.484	2.226	2.349	2.361	603	298	178
<b>Totals</b>	<b>11.136</b>	<b>10.762</b>	<b>10.419</b>	<b>10.245</b>	<b>8.819</b>	<b>12.134</b>	<b>12.729</b>

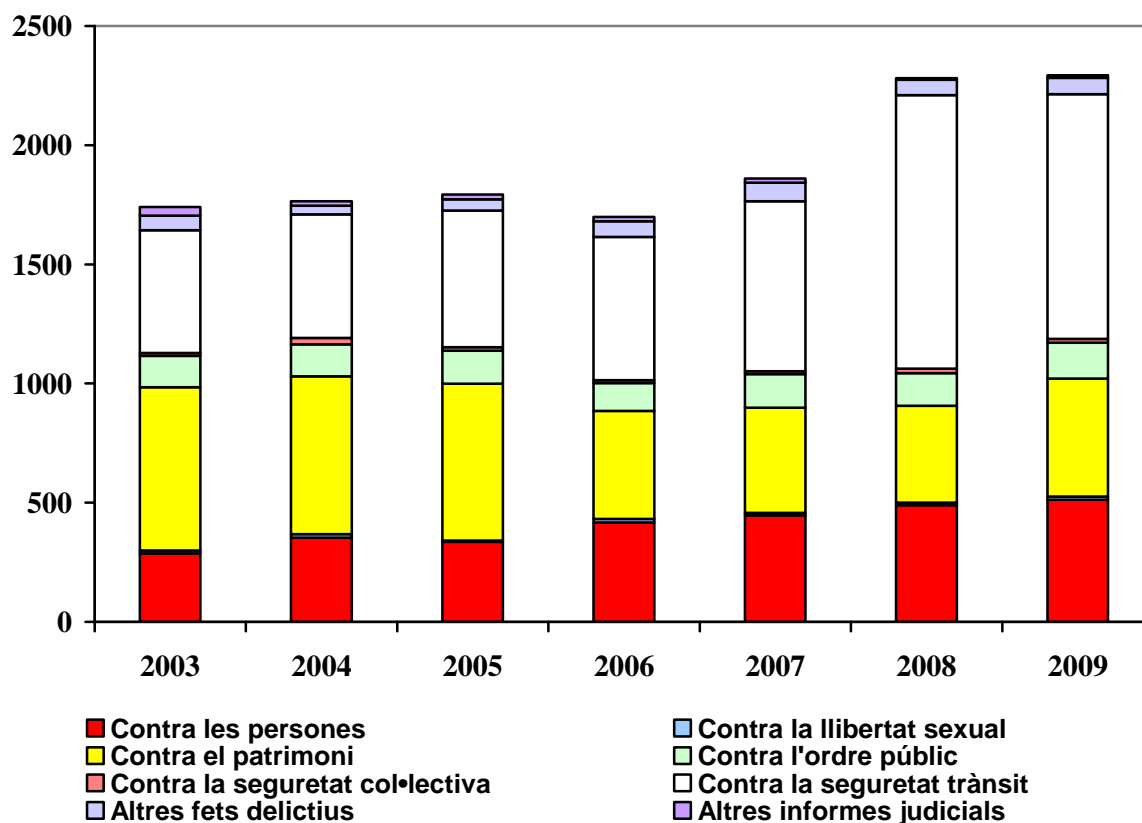
### 14.1. Delictes i faltes denunciats



## 14.2. Detencions efectuades per la Policia Local

Detencions	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Contra les persones	288	354	336	417	446	490	512
Contra la llibertat sexual	12	14	5	15	11	10	14
Contra el patrimoni	684	662	658	453	442	407	495
Contra l'ordre públic	132	134	139	117	141	136	151
Contra la seguretat col·lectiva	12	28	15	12	11	19	16
Contra la seguretat del trànsit	516	517	573	601	713	1.147	1.026
Altres fets delictius	60	36	47	66	79	65	68
<b>Subtotals de fets delictius</b>	<b>1.704</b>	<b>1.745</b>	<b>1.773</b>	<b>1.681</b>	<b>1.843</b>	<b>2.274</b>	<b>2.282</b>
Altres informes judicials	36	19	20	17	17	7	11
<b>Totals</b>	<b>1.740</b>	<b>1.764</b>	<b>1.793</b>	<b>1.698</b>	<b>1.860</b>	<b>2.281</b>	<b>2.293</b>

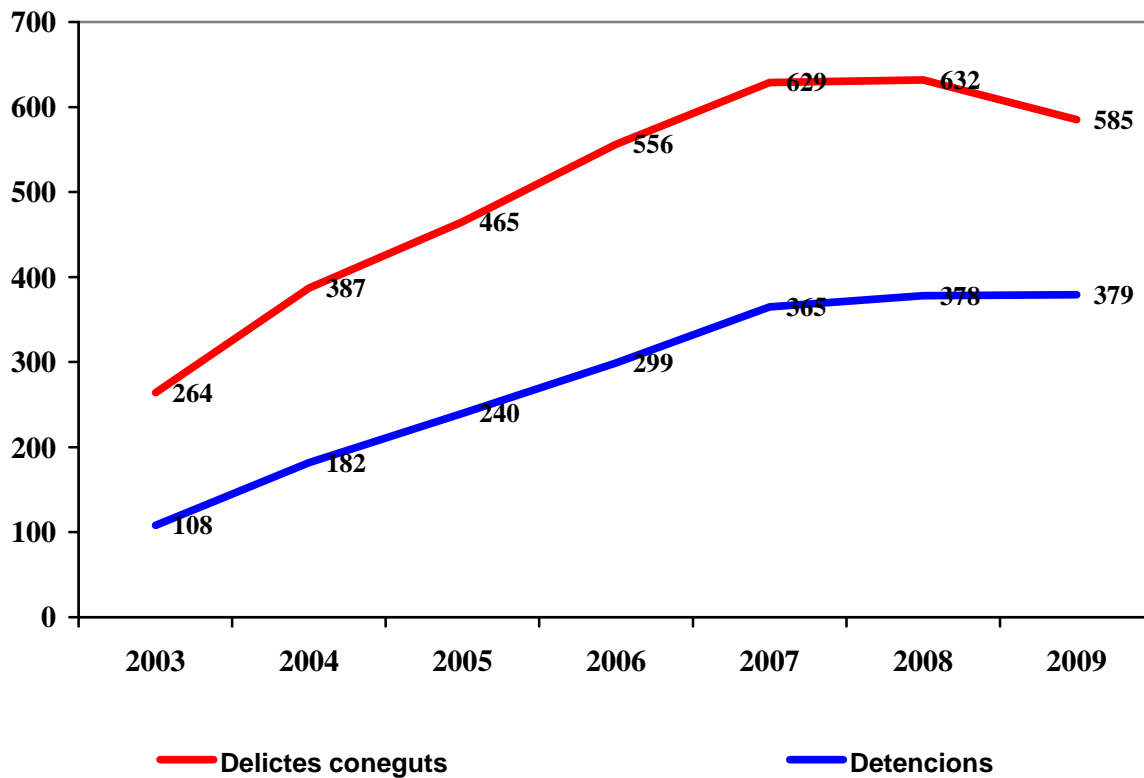
### 14.2. Detencions. Totals anuals.



### 14.3. Violència domèstica

Violència domèstica	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Delictes coneguts	264	387	465	556	629	632	585
Detencions	108	182	240	299	365	378	379
Assistències jurídiques	-	-	104	155	150	69	76
Assistències psicològiques	120	166	163	220	244	209	216
Nre. de denunciats a SALA	-	-	-	-	353	343	356

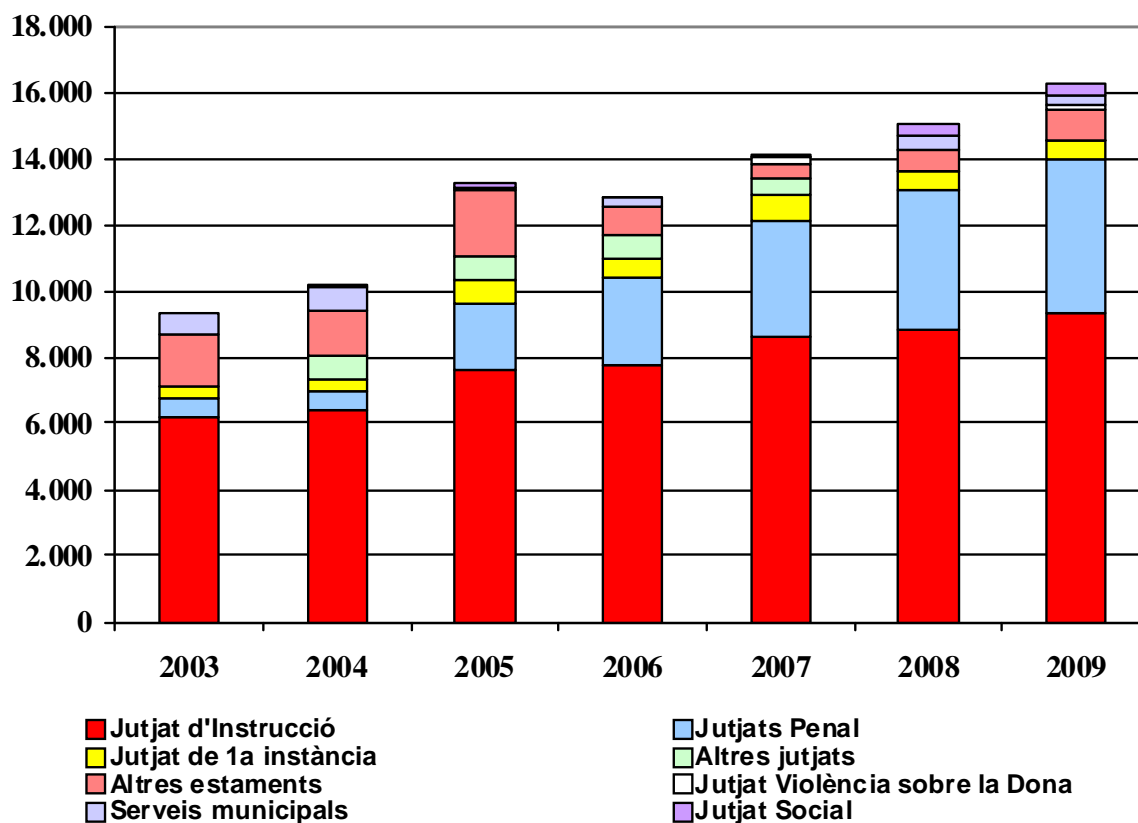
### 14.3. Violència domèstica i de gènere.



### 14.4. Oficis rebuts pel Grup d'Informació de la Unitat de Policia Judicial

<b>Entrada d'oficis a la Secció d'Informació</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Jutjat d'Instrucció	6.180	6.432	7.580	7.759	8.627	8.842	9.329
Jutjat Penal	564	512	2.065	2.639	3.488	4.172	4.653
Altres estaments	1.560	1.358	1.947	848	434	634	522
Jutjat de 1a instància	384	345	687	606	782	568	10
Serveis municipals	660	693	123	269	32	429	965
Jutjat Social	-	50	110	38	21	313	115
Jutjat de Violència sobre la Dona	-	-	-	-	190	38	333
Altres jutjats	-	777	734	681	520	13	333
<b>Total</b>	<b>9.348</b>	<b>10.167</b>	<b>13.246</b>	<b>12.840</b>	<b>14.094</b>	<b>15.009</b>	<b>16.260</b>

### 14.4. Oficis rebuts per la secció d'Informació.

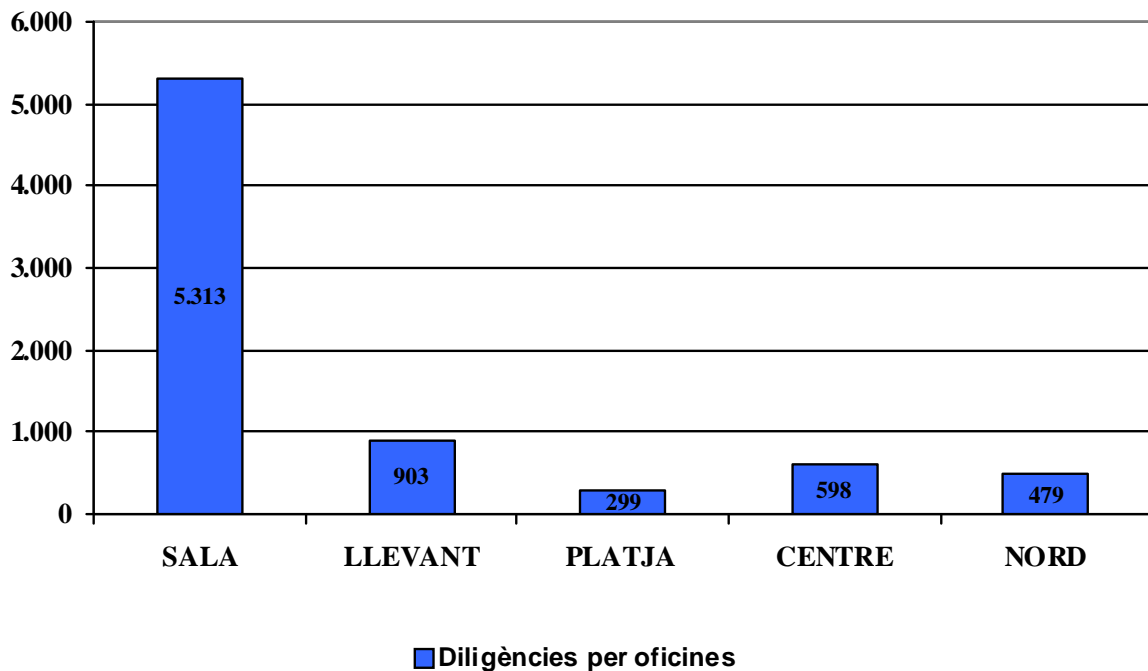


## 14.5. Diligències per oficines

### 14.5.1. Totals globals de diligències judicials per oficines

Denúncies efectuades a les OAC	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Sala d'atestats	7.860	6.422	7.232	6.301	6.142	5.209	5.313
Llevant	1.260	1.548	1.452	1.198	819	885	903
Platja	624	1044	850	416	543	303	299
Centre	804	732	814	910	617	612	598
Nord	612	951	713	683	226	438	479
<b>Total</b>	<b>11.160</b>	<b>10.697</b>	<b>11.061</b>	<b>9.508</b>	<b>8.347</b>	<b>7.447</b>	<b>7.952</b>

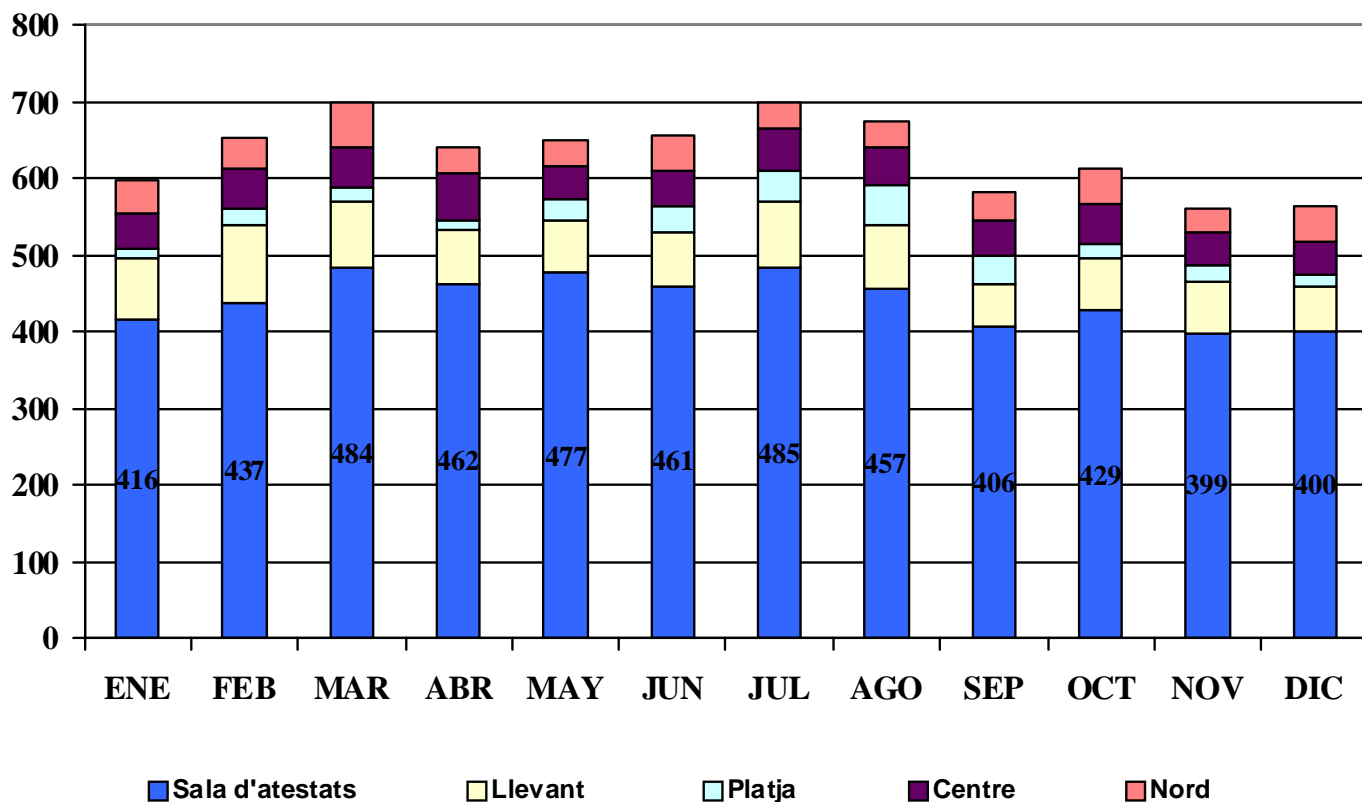
### 14.5.1. Diligències globals per oficines.



### 14.5.2. Quadre mensual de diligències judicials per oficines

Serveis	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DES	TOTAL
Sala d'atestats	416	437	484	462	477	461	485	457	406	429	399	400	<b>5.313</b>
Llevant	80	103	88	71	69	70	86	83	58	68	66	61	<b>903</b>
Platja	14	20	17	14	28	32	38	51	34	17	21	13	<b>299</b>
Centre	45	55	52	60	43	47	57	51	48	52	45	43	<b>598</b>
Nord	43	40	58	34	32	46	33	32	37	47	29	48	<b>479</b>
<b>Totals</b>	<b>598</b>	<b>655</b>	<b>699</b>	<b>641</b>	<b>649</b>	<b>656</b>	<b>699</b>	<b>674</b>	<b>583</b>	<b>613</b>	<b>560</b>	<b>565</b>	<b>7.592</b>

### 14.5.2. Diligències globals per oficines.

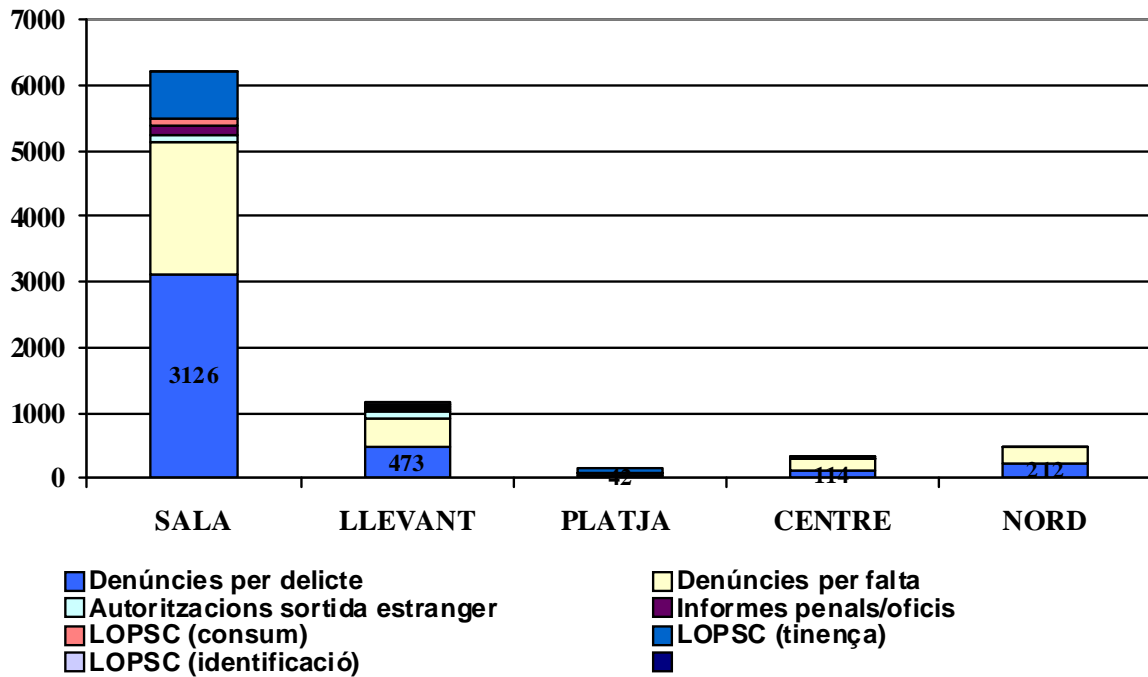


**14.5.3. Denúncies efectuades a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC)**

Denúncies efectuades a les OAC	SALA	LLEVANT	PLATJA	NORD	CENTRE	TOTAL
Denúncies per delictes	3126	473	42	114	212	4111
Denúncies per falta	1993	447	29	171	257	3248
Autoritzacions de sortida a l'estranger	134	107	17	8	12	273
Informes penals/oficis	120	35	3	12	7	202
LOPSC (consum)	123	13	6	8	0	153
LOPSC (tinença)	700	68	54	16	1	804
LOPSC (identificació)	38	10	0	4	2	74

**Total**

**14.5.3. Denúncies efectuades a les Oficines d'Atenció Ciutadana**



**14.5.4. Evolució anual de les denúncies a les OAC**

Denúncies efectuades a les OAC	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Denúncies per delictes	2.101	5.446	5.131	5.238	4.166	4.111
Denúncies per falta	968	2.827	2.802	2.964	2.963	3.248
Autoritzacions per a sortida a l'estranger	144	130	154	315	205	273
Informes penals/oficis	632	1.087	956	492	318	202
LOPSC (consum)	34	78	23	143	277	153
LOPSC (tinença)				752	1.227	804
LOPSC (identificació)	35	129	78	110	127	86
<b>Total</b>	<b>3.914</b>	<b>9.697</b>	<b>9.144</b>	<b>10.014</b>	<b>9.283</b>	<b>8.877</b>



## 14.6. Detinguts per lloc de detenció

Any 2009	SALA	LLEVANT	PLATJA	NORD	CENTRE	TOTAL
Detinguts penals	412	342	195	173	146	1268
Detinguts per raons de trànsit	366	305	113	139	103	1026
Altres detinguts	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>778</b>	<b>647</b>	<b>308</b>	<b>312</b>	<b>249</b>	<b>2.294</b>

Total de detinguts (*)	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Detinguts penals	1.033	1.196	1.014	1.149	1.132	1.268
Detinguts per raons de trànsit	402	574	600	727	1.147	1.026
Altres detinguts	29	20	82	15	2	0
<b>Total</b>	<b>1.464</b>	<b>1.790</b>	<b>1.696</b>	<b>1.891</b>	<b>2.281</b>	<b>2.294</b>

(\*) Totes les diligències amb detinguts han estat tramitades per la Sala d'Atestats

## 14.7. Grup Operatiu de Violència Domèstica (Servei d'Atenció Personalitzada de Víctimes per Violència de Gènere)

### 14.7.1. Assumptes

Actuacions	2006(*)	2007	2008	2009
Assumptes VD/VG	462	806	900	796
Administratius	91	166	200	144
Penals	371	640	700	652
Arxiu improcedents	40	81	167	219
Assignats per tutoritzar	422	725	733	577

(\*) Dades provinents des del mes de maig

### 14.7.2. Altres dades

Actuacions	2006(*)	2007	2008	2009
Víctimes repetides	34	138	161	146
Víctimes amb ordre de protecció	107	105	156	190
Control d'agressors (UII)	-	-	20	121
Nre. de contactes	1.296	3.065	3.452	2701
Comunicats judicialitzats	6	4	3	0

**14.7.3.** Altres gestions violència domèstica/violència de gènere

<b>Actuacions</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Entrades ordres de protecció	628	1.425	1.798	1779
Oficis judicials tramitats	14	22	4	6
Gestions a la Sala d'Atestats	89	106	180	133
Inspeccions oculars VD i VG	6	3	13	3
Acompanyaments	102	66	112	50
Vigilàncies	23	40	45	0
Gestions de Serveis Socials	74	161	176	171
Gestions de l'Institut Balear de la Dona	25	40	31	24
Gestions SAF	39	100	160	118
Gestions de Protecció de Menors	25	12	33	3

**14.7.4.** Altres tasques

<b>Actuacions</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Actuacions amb menors	12	7	2	0
<b>Totals</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

**14.7.5.** Curs d'autodefensa i protecció personal de dones

Durant els mesos de maig, setembre i novembre hem desenvolupat en col·laboració amb la Regidoria d'Igualtat i Drets Cívics i l'Escola Municipal de Formació tres cursos d'autoprotecció per a víctimes de violència de gènere, amb la participació de 25 dones maltractades.

Aquesta experiència pilot, ja consolidada, s'incorpora al Servei Integral d'Assistència a Víctimes que ofereix aquesta Policia.

## 14.8. Enquesta de satisfacció sobre l'atenció policíaca de la Comissaria de Suport

### 14.8.1. Resultats de la mesura de la feina d'atenció a denunciants a la Unitat de Policia Judicial i millores en el control

El mes d'abril de l'any passat vàrem començar a mesurar part de les nostres activitats relacionades amb l'atenció a denunciants. D'una banda controlam el temps de resposta en la presa de denúncies i, de l'altra, la satisfacció dels denunciants respecte del nostre servei.

El temps màxim d'espera es va situar en 30 minuts; s'observaren uns magnífics resultats percentuals tant en el temps de resposta com en la satisfacció del servei, tant de companys com de ciutadans, extrets d'una mostra de 436 enquestes.

Hi destaca la valoració propera al 90% de satisfacció alta sobre l'atenció personal.

Total d'enquestes:	436
--------------------	-----

	Total	%
Policies	36	8,3
Ciutadans	400	91,7
Total	436	100

#### Valoració dels ciutadans

#### Valoració dels policies

RECEPCIÓ  
SEGURETAT I INSTAL·LACIONS

#### Del temps d'espera

Breu  
Normal  
Excessiu

Total	%
274	68,5
122	30,5
4	1,0
400	100

#### De l'atenció rebuda

Bona  
Normal  
Dolenta

Total	%
339	84,8
58	14,5
3	0,8
400	100

#### Del temps d'espera

Breu  
Normal  
Excessiu

Total	%
22	61,1
14	38,9
0	0,0
36	100

#### De l'atenció rebuda

Bona  
Normal  
Dolenta

Total	%
32	88,9
4	11,1
0	0,0
36	100

ATENCIÓ PENAL  
ATESTATS

#### Del temps d'espera

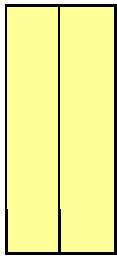
Breu  
Normal  
Excessiu

Total	%
261	65,3
129	32,3
10	2,5
400	100

#### Del temps d'espera

Breu  
Normal  
Excessiu

Total	%
29	80,6
7	19,4
0	0,0
36	100



**Atenció rebuda**

	Total	%
Bona	348	87,0
Normal	50	12,5
Dolenta	2	0,5
	400	100

**De l'atenció rebuda**

	Total	%
Bona	34	94,4
Normal	2	5,6
Dolenta	0	0,0
	36	100

**INSTAL·LACIONS**

**Respecte de les instal·lacions**

	Total	%
Bones	159	39,8
Normals	218	54,5
Deficients	23	5,8
	400	100

**Respecte de les instal·lacions**

	Total	%
Bones	8	22,2
Normals	21	58,3
Deficients	7	19,4
	36	100

**CONJUNT**

**En conjunt, l'atenció rebuda es considera**

	Total	%
Molt satisfactòria	162	40,5
Satisfactòria	192	48,0
Normal	44	11,0
Insatisfactòria;	1	0,3
Molt Insatisfactòria;	1	0,3
	400	100

**En conjunt, l'atenció rebuda es considera**

	Total	%
Molt satisfactòria	23	63,9
Satisfactòria	13	36,1
Normal	0	0,0
Insatisfactòria;	0	0,0
Molt Insatisfactòria;	0	0,0
	36	100



**15. Desplegament operatiu****16. Gestió administrativa****16.1. Negociat d'Assumptes Interns****16.1.1. Tramitacions de distintius per discapacitat**

<b>Tràmits</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Atenció per a l'obtenció de la targeta d'aparcament	575	661	570	682
Concessions de distintius	379	446	344	289
Renovacions de distintius	76	129	107	173
<b>Total</b>	<b>1.030</b>	<b>1.236</b>	<b>1.021</b>	<b>1.144</b>

**16.1.2. Tramitacions radar**

<b>Tràmits</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Comprovacions de fotos de radar	700	600	767	681
Sol·licituds de revelatge	44	28	52	66
Realització manual de denúncia	23.741	20.422	23.845	18.452
<b>Total</b>	<b>24.485</b>	<b>21.050</b>	<b>24.664</b>	<b>19.199</b>

**16.1.3. Tramitacions de personal**

<b>Tràmits</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Tramitació de llicències	2.149	1.806	1.659 <sup>(*)</sup>	1.784
Tramitació d'hores (9.960), quilometratge (1.419), festius (2.724) i dietes (458)	9.046	13.537	14.561	14.723
Canvis d'unitats	104	66	51	53
Tramitació de caps de setmana		11.103	18.356	19.403
Nocturnitat	35	41	24	28

(\*) dades fins el 23 de setembre

**16.1.4. Tramitacions amb la UAC**

<b>Tràmits</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Tramitació de cartes per notificar	133	85	94
Tramitació de cartes per a altres entitats	32	52	63
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>137</b>	<b>157</b>

**16.1.5. Tramitacions de certificats**

<b>Tràmits</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Convivència	29	36	66	83
Actuacions policiaques	324	454	350	466
Informes demanats per a responsabilitat patrimonial		34	170	241
Informes demanats per a negociats de l'Ajuntament	146	62	29	29
Informes demanats per a l'OMIC	4	5	7	1
Informes demanats per al Servei contra Incendis i Salvament		7	9	13
Informes demanats per als Jutjats	7	15	14	2
Informes demanats per al Consell Insular de Mallorca	5	10	2	-
Informes demanats per la Prefectura Superior de Policia	15	7	1	3
<b>Total</b>	<b>530</b>	<b>630</b>	<b>648</b>	<b>838</b>

**16.1.6. Tramitacions d'expedients administratius**

<b>Tràmits</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Facturacions	579	652	655	593
Encàrrecs	221	328	325	300
Contractacions	10	6	4	4
Bestretes de caixa a funcionaris	49	72	59	74
Autoritzacions de proves esportives	3	9	5	2
Abonaments de despeses per a renovació B2	20	17	18	15
Indemnitzacions per serveis policíacs	6	3	5	2
Facturació d'intèrprets	38	50	54	55
Viatges	15	21	14	17
<b>Total</b>	<b>941</b>	<b>1.158</b>	<b>1.139</b>	<b>1.060</b>

**16.1.7. Documentació interna**

<b>Tràmits</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
A Arxiu	5.486	4.685	8.235	7.426
B Resposta a comunicat intern	242	171	139	211
C Comunicació amb una altra unitat	7.836	5.300	7.401	7.090
D Comunicat extern	5.504	2.451	3.293	3.940
E Resposta a document extern	5.173	1.603	2.190	2.306
Sense especificar	429	12.997	8.052	7.815
<b>Total</b>	<b>24.670</b>	<b>27.207</b>	<b>29.310</b>	<b>28.788</b>

### 16.1.8. Documentació interna per tipologia i departament

Motiu comunicat interns	Actes	Assistencial	Assumptes Generals	Denúncies OM	Policia Administrativa	Policia Judicial	Seguretat Ciutadana	Trànsit	Sense codificar
Altres	283	172	487	15	192	64	11	107	
Comissaria Suport	3	6	17		1	4	1	7	
Comissaria Planificació		2	180		4	67			
Comissaria A. Ciutadana	4	6	185		5	1	3	33	2
Comissaria Seguretat i Trànsit		1	5					1	
GAP	963	160	327	101	77	19	112	206	11
Unitat Nocturna	143	841	958	196	262	56	1040	283	18
Patrulla Verda	1446	9	32	43	1024			3	
Policia Judicial	5	29	440	4	4	227	1	107	72
Prefectura	3	1	5		3		7	6	1
Trànsit	20	157	313	10	13	4	11	239	
UII	89	684	315	7	24	187	183	128	7
UT Centre	598	311	861	70	184	29	54	158	
UT Llevant	155	1.074	755	63	677	104	73	463	11
UT Nord	78	656	1.008	50	229	37	34	326	18
UT Platja	1.331	619	857	34	311	69	81	448	3
UT Ponent	162	925	728	129	439	65	85	462	9
GOVD		16	28		1	404			1
<b>Total</b>	<b>5.283</b>	<b>5.669</b>	<b>7.501</b>	<b>722</b>	<b>3.450</b>	<b>1.337</b>	<b>1.696</b>	<b>2.977</b>	<b>153</b>

### 16.1.9. Tramitacions de citacions judicials

Tràmits	2006	2007	2008	2009
Citacions agents	4.174	4.173	3.959	3.366
Cobertura policíaca	9	8	9	2
Sentències	76	132	121	171
Incidències d'incompareixença d'agents a jutjats	460	732	571	631
<b>Total</b>	<b>4.719</b>	<b>5.045</b>	<b>4.660</b>	<b>4.170</b>

## 16.2. Negociat d'Assumptes Externs

### 16.2.1. Registre d'entrada

<b>Recull els escrits que tenen entrada a la Policia Local</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Nombre de registres d'entrada	33.030	35.008	36.218	36.644
Nombre de documents registrats d'entrada procedents dels jutjats	14.417	17.037	18.444	18.946

### 16.2.2. Unitats i departaments receptors

<b>Nom de la unitat i del departament</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Grup d'Informació	11.877	13.100	14.091	15.432
Negociat d'Assumptes Interns	2.129	2.501	2.839	2.617
Grup Operatiu de Violència Domèstica	1.063	1.512	1.815	2.527
Patrulla Verda	2.612	2.021	2.334	2.493
Unitat Territorial de Llevant	3.106	3.157	2.504	2.083
Unitat Territorial de Ponent	2.710	2.772	2.301	2.034
Negociat d'Assumptes Externs	797	1.280	2.267	1.705
Unitat Territorial de Nord	1.983	1.948	1.852	1.625
CS. Hores Extra	1.091	935	1.169	1.413
Unitat Territorial de Centre	1.053	1.153	1.258	1.384
Unitat Territorial de Platja	966	1.298	1.168	946
Son Toells	435	853	790	936
Departament Assistencial	629	634	649	665
Policia Judicial	34	631	637	563
Prefectura	794	548	550	475
Unitat Nocturna	61	56	92	433
Negociat d'Assumptes Generals	-	-	299	329
CS. Administració	1.452	1.077	328	266
Trànsit	65	289	394	233
Qualitat	139	1	7	222
Serveis d'especial de vigilància a la via pública	31	50	167	123
CS Oficis	-	-	-	106
Sala d'Atestats	87	41	59	106
CS RRHH	-	-	-	96
Emissora 092	27	62	54	64
Armament	124	106	97	53
UII	-	-	9	24
Gabinet Tècnic de Trànsit	12	14	11	20
D'altres	76	12	20	17
Comissaria de Planificació	25	10	15	14
CS Parc Mòbil	-	-	-	13
GAP	-	-	25	13
Comissaria d'Atenció Ciutadana	17	13	17	12



Regidoria	3.141	613	8	11
CS Staff	-	-	-	10
CS Tallers	-	-	-	9
Comissaria de Seguretat i Trànsit	-	-	-	7
Sala-CODE	8	1	-	6
Comissaria Suport (CS)	1.004	293	376	5
CS Multes	-	-	-	3
CS. Manteniment	-	-	-	1
CS Vehicles abandonats	-	-	-	1
CS Vestuari	-	-	-	1
Sistemes d'informació i comunicacions	5	2	-	1
Inspecció de Serveis	-	-	209	-
Àrea de Mobilitat	293	57	-	-
EMAYA	16	14	-	-
Objectes trobats	9	5	-	-
<b>Total</b>	<b>38.065</b>	<b>37.509</b>	<b>38.411</b>	<b>39.097</b>

### 16.2.3. Registre de sortida

<b>Registre de sortida</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sortides com a contestació d'escrits	8.983	10.863	9.308	8.115
Sortides que no s'han generat per una entrada	2.196	2.425	2.232	2.069
<b>Total</b>	<b>11.179</b>	<b>13.288</b>	<b>11.540</b>	<b>10.184</b>

### 16.2.4. Vehicles abandonats

<b>Expedients per abandonament de vehicles</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
1a comprovació	4.908	4.592	4.171	3.166
2a comprovació	3.685	3.371	3.065	2.823
<b>Total</b>	<b>8.593</b>	<b>7.963</b>	<b>7.236</b>	<b>5.989</b>
<b>Actuacions amb vehicles abandonats</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	
Vehicles retirats de la via pública considerats residu sòlid urbà i desballestats	739	305	36	
Vehicles retirats de la via pública i desballestats com a conseqüència de la renúncia del titular	492	560	423	
Vehicles retirats de la via pública al dipòsit municipal a conseqüència de la tramitació d'expedient	466	1.052	769	
Vehicles amb ordre de retirada que no s'han retirat perquè no s'han trobat	599	636	318	

**16.2.5. Desglossaments per mesos**

<b>Vehicles retirats a la via pública</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
RSU (residu sòlid urbà)	5	19	6	4	2								<b>36</b>
Renúncia	48	26	61	28	27	33	24	51	51	32	25	17	<b>423</b>
Dipòsit	62	77	88	40	60	31	33	99	114	92	42	31	<b>769</b>
No trobats	29	16	45	30	23	20	10	34	37	36	26	12	<b>318</b>
<b>Totals</b>	<b>144</b>	<b>138</b>	<b>200</b>	<b>102</b>	<b>112</b>	<b>84</b>	<b>67</b>	<b>184</b>	<b>202</b>	<b>160</b>	<b>93</b>	<b>60</b>	<b>1.546</b>

**16.2.6. Renúncies de vehicles**

Vehicles als quals han renunciat els seus titulars i han sortit del dipòsit per ser desballestats:

<b>Renúncies de vehicles</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
A la via pública	556	575	322
Al dipòsit	505	702	514
Lliurat voluntàriament al dipòsit	28	527	462
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>1.804</b>	<b>1.298</b>

**16.2.7. Desglossaments per mesos**

<b>Renúncies de vehicles</b>	<b>GEN</b>	<b>FEB</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>AGO</b>	<b>SET</b>	<b>OCT</b>	<b>NOV</b>	<b>DES</b>	<b>TOTAL</b>
Via pública	28	32	40	30	15	22	21	37	32	25	23	17	<b>322</b>
Dipòsit	34	34	59	37	33	66	47	50	33	39	47	35	<b>514</b>
Lliurats	48	30	52	40	32	42	44	33	28	31	38	44	<b>462</b>
<b>Totals</b>	<b>110</b>	<b>96</b>	<b>151</b>	<b>107</b>	<b>80</b>	<b>130</b>	<b>112</b>	<b>120</b>	<b>93</b>	<b>95</b>	<b>108</b>	<b>96</b>	<b>1.298</b>

**16.2.8. Altres tasques**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Peticions de baixa a la Direcció General de Trànsit	-	1.183	203	238
Comunicació a Gestió Tributària a l'efecte d'imposts de vehicles	-	1.183	203	213
Peticions de particulars i peticions d'informes d'altres àrees municipals	483	483	520	267
Notificacions	4.009	4.606	4.638	3.311
Trameses al Negociat de Multes de llistes de vehicles abandonats que generen denúncia	1.522	1.810	1.119	937

### 16.3. Negociat d'Assumptes Generals

#### 16.3.1. Expedients de contractació material

<b>Expedients</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Conclusos	44	53	49	47
En tràmit	10	8	2	0

#### 16.3.2. Expedients de captures per venda ambulant

<b>Expedients</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Actes emeses	2.131	2.643	2.470	2.172
Actes amb dipòsit de gènere	308	2.261	2.090	174
Actes amb dipòsit i devolució de gènere	6	5	13	10

#### 16.3.3. Expedients a guardacotxes

<b>Expedients</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Expedients conclusos	11	-	0	-
Expedients en tramitació	10	8	5	-

#### 16.3.4. Targetes d'armes

<b>Entrades</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Sol·licituds	38	45	100	83
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>83</b>

##### 16.3.4.1. Tramitacions d'expedients

<b>Tramitacions d'expedients d'armes</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
Autoritzades	29	29	65	65
Anul·lades	2	11	5	1
Pendents d'informar	7	5	30	17
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>45</b>	<b>100</b>	<b>83</b>

## 16.4. Objectes Trobats

### 16.4.1. Objectes

Concepte	Magatzem	Entrades	Sortides	Existències
Joies i metalls preciosos	147	143	70	220
Documents	6.618	6.712	5.753	7.577
Peces de vestir	206	0	0	206
Objectes diversos	2.054	1.545	1.990	1.609
<b>Totals</b>	<b>9.025</b>	<b>8.400</b>	<b>7.813</b>	<b>9.612</b>

### 16.4.2. Moneda

Moneda	Magatzem	Entrades	Sortides	Existències
Dòlars USA	3.900	0	3.900	0
Euros	14.022,36	5.763,52	15.837,19	3.948,69

### 16.4.3. Tramitació administrativa

Gestions	2006	2007	2008	2009
Notificacions de troballes	7.286	6.864	6.761	6.883
Lliurament de troballes	7.156	6.905	4.925	5.918
Certificats de lliurament	60	6	6	0
Certificats fora de l'illa	171	168	151	0
Consultes telefòniques	10.789	10.851	11.936	13.129
Consultes personals	15.108	15.343	16.877	17.045

