

## Control de Tráfico y Comunicaciones 092

### Cartas de Servicios

#### 1. Presentación

El Gobierno de la Ciudad Autónoma de Melilla realiza un importante esfuerzo para Modernizar la Administración, apostando por la implantación de sistemas basados en la calidad, como son las Cartas de Servicios. La mejora administrativa es una de las prioridades que ha establecido el servicio de **Control de Tráfico y Comunicaciones 092 de Melilla**, como medio para conseguir una administración ágil, eficaz y eficiente, al mismo tiempo que transparente y colaborativa, al servicio de los ciudadanos melillenses.

Con la elaboración de la Carta de Servicios de Control de Tráfico y Comunicaciones 092, se pretende hacer aún más visible este servicio, siendo un instrumento a través del cuál los órganos de la Administración informan a los ciudadanos de los servicios que tienen encomendados y en especial sobre los compromisos de calidad asumidos en su presentación.

#### 2. Datos de Carácter General y Normativa

##### Órgano Directivo

Según Acuerdo del Consejo de Gobierno relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad, (BOME Extraordinario de 31 de julio de 2023) corresponde a la Consejería de Seguridad Ciudadana la competencia en esta materia.

El órgano responsable del Servicio de Control de Tráfico y Comunicaciones 092 de Melilla es la Dirección General de Seguridad Ciudadana.

##### Definición- Misión.

El Servicio de Control del Tráfico y Comunicaciones de la Policía Local 092 de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como misión proporcionar a los ciudadanos información, ayuda y recursos ante situaciones de emergencia que pongan en peligro la vida, bienes y derechos o el patrimonio de la comunidad.

##### Normativa Reguladora

##### Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.

- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de 28 de julio de 2023, relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad

### **Normativa Específica**

- Decreto nº 562 de fecha 28 de abril de 2021, relativa a aprobación definitiva del reglamento de la policía local de la ciudad autónoma de melilla.

### **Derechos de los Ciudadanos.**

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).

- a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
- b) Derecho a recibir una atención adecuada.
- c) Derecho a recibir información.
- d) Derecho a una Administración comprensible.
- e) Derecho a presentar documentos.
- f) Derecho a no tener que presentar documentos.
- g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.
  - Los establecidos en los artículos 13 y 53 de Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
  - Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
  - Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.
  - Los recogidos en la normativa europea y nacional para disponer de acceso universal y único a los servicios de emergencia a través del número telefónico 112.

### 3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen mediante teléfono.

#### Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y Sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán presentar Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.
2. Oficinas de información y atención al ciudadano:
3. Oficina móvil.
4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar **sugerencias**.
5. A través del **Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla** (<http://www.melilla.es>): es necesario **certificado digital**.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4939, de 17 de julio de 2012).

### 4. Disponibilidad y accesibilidad al Servicio de Control de Tráfico y Comunicaciones 092.

El servicio de Control de Tráfico y Comunicaciones 092 está disponible 24 HORAS, de lunes a domingos, todos los días de año.

#### SALA DE COMUNICACIONES 092

C/ Fernández Cuevas, s/n

- Teléfono: 092 - 952 69 81 00.
- Correo electrónico. [policialocal@melilla.es](mailto:policialocal@melilla.es)

#### SALA 112

C/ Fernández Cuevas, s/n

- Teléfono: 092 - 952 97 63 02

### 5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde el Servicio de Control de Tráfico y Comunicaciones 092 son los siguientes:

- **Atención de llamadas de emergencia:** A través del 092 o del servicio 112 se reciben las llamadas de emergencia o de cualquier naturaleza (accidentes, incendios, rescates y salvamentos, seguridad, emergencias médicas), procediendo a su identificación y asignación de recursos.

- **Movilización y coordinación de servicios y recursos:** Una vez identificado el aviso, se asignan los servicios y recursos de intervención necesarios para el control y resolución de las diversas situaciones de emergencia en base a procedimientos preestablecidos, así como la coordinación.
- **Planificación y gestión de flotas:** En base a los recursos disponibles, el centro de planificación de la Policía Local realiza el cuadrante diario para informar a todos los equipos implicados de la Policía Local.
- **Canalización y difusión de alertas:** Canalizar y difundir alertas tempranas y recomendaciones de autoprotección (meteorología adversa y otras).
- **Control de Tráfico:** El centro de comunicaciones dispone de cámaras distribuidas por la Ciudad para visualizar a través de pantallas de forma inmediata el estado del tráfico y de otros eventos en curso en la ciudad las 24 horas del día.  
Ello permite la observación de las zonas delimitadas para, en caso de retenciones, accidentes u otras incidencias propias del tráfico, poner en aviso a las patrullas disponibles procediendo de la misma manera que si se recibiese un aviso desde el exterior.
- **Servicio de Rondas:** A través de las pantallas existentes en la sala de control de Tráfico y comunicaciones se proyectan las imágenes de las cámaras que hay distribuidas por la Ciudad de Melilla. El propio software de gestión de vigilancia esta programado para realizar rondas de manera automática y proyectarlo en las mismas.

## 6. Modalidad de prestación del Servicio.

La prestación del Servicio de Comunicaciones se realiza de modo telefónico.

## 7. Compromisos.

### Genéricos:

- **Amabilidad:** Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.
- **Sencillez:** Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.
- **Voluntad de Servicio:** Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.
- **Rapidez y fiabilidad:** Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.
- **Profesionalidad y eficacia:** Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.
- **Participación ciudadana:** Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

### Específicos

1. Que el número de llamadas atendidas con respecto a las recibidas sea igual o superior al 85%.

2. Atender las llamadas de emergencia o de cualquier naturaleza que se producen en cualquier punto de Melilla, durante las 24 horas del día, todos los días del año.
3. Que la asignación de servicios y recursos se realizará de forma inmediata, conforme a la disponibilidad y en base a los requisitos establecidos por la Jefatura de Policía Local.
4. Aplicar una vigilancia específica en áreas donde se observen incidencias detectadas a través de las cámaras.

### **Indicadores**

1. Porcentaje de llamadas atendidas.
2. Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual.
3. Programa de Gestión/ Cuadrante día.
4. Programa gestión de cámaras.

### **8. Datos complementarios**

#### **Horarios y lugares de atención al público**

- Consejería de Seguridad Ciudadana,  
Avenida del General Macías, 5-Planta 1ª  
HORARIO:  
De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas
- SALA DE COMUNICACIONES 092 / SALA 112  
C/ Fernández Cuevas, s/n  
HORARIO:  
24 horas del día, todos los días del año.

**Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla**  
**[www.melilla.es](http://www.melilla.es)**

#### **Unidad Responsable del Servicio**

*Consejería de Seguridad Ciudadana  
Dirección General de Seguridad Ciudadana  
Avenida del General Macías, 5-Planta 1ª  
Teléfono: 952 69 81 01  
Fax: 952 69 81 18  
Correo electrónico: [policialocal@melilla.es](mailto:policialocal@melilla.es)*