

C/. Fernández Cuevas, s/n

. Teléfono: 092 - 952 69 81 00.

. Correo electrónico. policiallocal@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 está 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.