SINDICATO UNIFICADO DE POLICIA
COMISION EJECUTIVA NACIONAL

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA
DIVISIÓN DE FORMACIÓN Y PERFEC.
15 FEB. 2021
REGISTRO DE ENTRADA
Número 1156

Madrid, a 15 de febrero de 2021
Reg. Sld. Nº 80/18/2021
Sr. Presidente del Consejo de Policía.

Roberto González Rodríguez, Vocal del Consejo de Policía por la Escala Básica, en base a lo dispuesto en los artículos 8, 10 y 11 del reglamento provisional de organización y funcionamiento de dicho Órgano aprobado en 1987 y a lo dispuesto en la Ley Orgánica 9/2015, de 28 de julio, de Régimen de Personal de la Policía Nacional, mediante el presente escrito, **EXPONE:**

Que la misión del Centro Inteligente de Mando Comunicación y Control (CIMACC) es dar respuesta a las llamadas urgentes / emergencias, sin embargo se están recibiendo en este servicio llamadas de ciudadanos pidiendo información, por ejemplo: consultas sobre la normativa COVID, consultas sobre los trámites del DNI, consultas sobre los trámites de extranjería, entre otras.

Que esta distorsión en el funcionamiento normal de los servicios del CIMACC se debe de abordar de forma que no perjudique la imagen de la Policía Nacional.
Que el sistema de la aplicación COC registra las llamadas recibidas y las llamadas recibidas no atendidas (llamadas perdidas), destacándose la necesidad de reducir el número de llamadas perdidas, puesto que hasta que no son atendidas estas llamadas se desconoce la trascendencia de la información que iba a facilitar el ciudadano a la Policía Nacional.

Que una vez atendida la llamada y tras verificar que no se trata de una llamada urgente o de emergencia, sino de una llamada solicitando información, se debe de redirigir al servicio competente en la materia.

La propia página web de la Policía Nacional www.policia.es en su *home*, muestra un *banner*, en relación al Covid-19 con el siguiente texto: "Sólo llame al 091 si es una emergencia. Si no es una emergencia, use nuestros servicios en línea. Por favor, contáctenos sobre una violación de distanciamiento social si hay un incumplimiento de las normas." Permitiendo informar de los incumplimientos de la normativa COVID a través de Internet.

A fin de prestar un servicio de calidad al ciudadano y optimizar los recursos policiales, se hace necesario protocolizar la forma de canalizar estas solicitudes de información, que entran a través del CIMACC, hacia los servicios especializados en la materia.

En el caso de consultas sobre la normativa COVID, se significa, que el Real Decreto 926/2020 por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2, establece, en el artículo 2:

1. Apartado 2: "En cada comunidad autónoma y ciudad con Estatuto de autonomía, la autoridad competente delegada será quien ostente la presidencia de la comunidad autónoma o ciudad con Estatuto de autonomía, en los términos establecidos en este real decreto."

2. Apartado 3: "Las autoridades competentes delegadas quedan habilitadas para dictar, por delegación del Gobierno de la Nación, las órdenes, resoluciones y disposiciones para la aplicación de lo previsto en los artículos 5 a 11. Para ello, no será precisa la tramitación de procedimiento administrativo alguno ni será de aplicación lo previsto en el segundo párrafo del artículo 8.6 y en el artículo 10.8 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa."

A tenor de lo anteriormente expuesto, la normativa a tener en cuenta a la hora de informar al ciudadano en relación con las medidas impuestas para frenar la pandemia, se trata de normativa autonómica, una normativa muy cambiante, que puede ser diferente en cada Comunidad Autónoma y que los operadores del CIMACC no han recibido formación sobre esa materia.

A tenor de lo anteriormente expuesto y con la finalidad de prestar un servicio de calidad (mediante la facilitación de información fiable), se debe de remitir al ciudadano a los servicios de información del Ministerio de Sanidad y/o de los Departamentos de Sanidad de las Comunidades Autonómicas, como por ejemplo:

1. En la página Web del Ministerio de Sanidad https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov/telefonos.htm constan los teléfonos de información de todas las comunidades autonómicas.

2. Cada Comunidad Autónoma ha puesto a disposición de la ciudadanía un teléfono gratuito de información para resolver las dudas relacionadas con el Coronavirus y sobre el estado de alarma.

3. El servicio de Atención e Información a la Ciudadanía a través del teléfono 012 facilita información y asesoramiento sobre los servicios prestados por cada comunidad autónoma, permitiendo la realización de trámites de una manera sencilla y directa.

En caso de consultas sobre los trámites del DNI – PASAPORTE se debe de remitir al ciudadano al teléfono de contacto de las centralitas de las Comisaría o Unidad de Extranjería y Documentación competentes territorialmente; así como, en el caso de que la consulta sea para pedir cita previa, se debe de redirigir al servicio de cita previa de la página web https://www.citapreviadnie.es/citaPreviaDniExp/ o a al teléfono de contacto 060.

En caso de consultas sobre los trámites del EXTRANJERÍA se debe de remitir al ciudadano al teléfono de contacto de las centralitas de las Dependencias de Extranjería competentes; así como, a la página Web de la policía nacional donde constan todas las dependencias y los teléfonos de contacto https://www.policia.es/_es/dependencias_localizador_accesible.php#li_extranjeria
En la actualidad, la implantación de la Voz IP en las distintas dependencias de España, hace posible la instalación de una centralita a través de la que se pueden configurar locuciones que deriven las llamadas que se realizan al 091 y que no son urgentes a los servicios correspondientes, resolviendo ciertas dudas desde la propia locución, no sobrecargando el servicio de emergencias no perjudicando el tiempo de respuesta de las dotaciones policiales ante un requerimiento. No obstante, la automatización de este servicio queda al arbitrio del responsable de cada plantilla.

Por lo expuesto, **SOLICITA**

- **Que se confeccione y se ponga en marcha un protocolo, para Policía Nacional, de automatización de las llamadas que se reciben en los CIMACC, que permita discernir aquellos requerimientos urgentes de los informativos, pudiendo resolver estos últimos a través de una locución desde la centralita, evitando así sobrecargar la labor de los operadores de Sala sin comprometer el tiempo de respuesta ante un requerimiento urgente al 091.**

Atentamente,

SINDICATO UNIFICADO DE POLICIA
VOCAL CONSEJO DE POLICIA