

# Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112

## 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 **Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 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 del Teléfono de Emergencias 112, 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 núm. 54 de 31 de julio de 2023), corresponde a la Consejería de Seguridad Ciudadana la competencia en materia de Protección Civil.

El órgano responsable del Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de Melilla es la Dirección General de Seguridad Ciudadana.

#### Definición- Misión.

El Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 de la Ciudad Autónoma de Melilla tiene como misión facilitar a los ciudadanos de Melilla, un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencia, emergencias y seguridad de la Ciudad de Melilla, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependa.

Este servicio se presta mediante la atención telefónica personalizada de las llamadas de urgencia y emergencia efectuada por los ciudadanos en casos de accidentes, incendios, urgencias sanitarias, etc, dando aviso inmediato a los distintos órganos encargados de la resolución del incidente, así como la coordinación de los mismos.

#### 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**

- Real Decreto 903/1997, de 16 de junio: “acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112”.
- Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.
- Resolución de 30 de octubre de 2001, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, sobre condiciones para la eliminación de las marcas de supresión de la identificación de la línea llamante.
- Resolución de 30 de septiembre de 2003, de la Presidencia de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, por la que se hace pública la Circular 2/2003, de 26 de septiembre, de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, sobre el procedimiento de suministro de datos de los abonados para la prestación de servicios de directorio en competencia.
- Directiva 91/396/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo.
- Directiva 2009/136/ce del parlamento europeo y del consejo de 25 de noviembre de 2009

### **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.

### 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 112

El servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 está disponible 24 HORAS, de lunes a domingos, todos los días de año.

SALA 112

C/ Fernández Cuevas, s/n

- Teléfono: 112 – 952 97 63 02.
- Fax. 952 97 62 23
- Correo electrónico. 112@melilla.es

## 5. Servicios Prestados.

Los Servicios que se prestan desde el Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 son los siguientes:

- **Recepción de llamadas de urgencias y emergencias en el ámbito de la Ciudad de Melilla:** El ciudadano, a través del teléfono 112, puede demandar asistencia de urgencia y emergencia en materia de seguridad ciudadana, extinción de incendios y salvamento, urgencias sanitarias, protección civil u otras situaciones de auxilio.

El acceso al teléfono 112, es gratuito y permanente las 24 horas del día, todos los días del año.

- **Coordinación de los medios necesarios para una respuesta rápida y eficaz:** Tras la recepción de la llamada, se valora y se asigna prioridad a cada tipo de demanda. Identificada la naturaleza del suceso o del accidente y en base a los protocolos normalizados, se movilizan y coordinan los medios que resulten adecuados para la prestación del auxilio requerido, para su resolución.
- **Información telefónica de servicios de urgencia de la Ciudad:** El ciudadano, a través del teléfono 112, puede solicitar información sobre los servicios de urgencia de la Ciudad de Melilla.

## 6. Modalidad de prestación del Servicio.

La recepción de llamadas de urgencia y emergencias, coordinación e información de servicios de urgencia se realizan a través del **teléfono 112**.

## 7. Plazos.

La Recepción de llamadas de urgencias y emergencias, la Coordinación de los medios necesarios para dar una respuesta rápida y eficaz y, la información telefónica en el Servicio de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112 es inmediata.

## 8. 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 índice de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 98%.
2. Atender las llamadas de urgencia y emergencia que se producen en cualquier punto de Melilla, desde fijo o móvil, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, sin coste alguno.
3. Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos.
4. El nivel de satisfacción del ciudadano en relación al servicio será igual o superior al 3,5 sobre 5.
5. El nivel de efectividad del servicio será igual o superior al 3,5 sobre 5.
6. El nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5.

### Indicadores

1. Porcentaje de llamadas que se atienden el operador.
2. Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual.
3. Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112.
4. Nivel de satisfacción
5. Nivel de efectividad.
6. Encuesta de satisfacción.

## 9. 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 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*  
*Dirección: 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)*