

Lo que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios, se debe proceder a publicar en el Boletín Oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla, en el Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla en la Intranet de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se deberán adoptar las acciones divulgativas que se estimen necesarias para dar difusión al texto de la Carta de Servicios

Melilla, a 7 de octubre de 2011

El Secretario del Consejo de Gobierno. José Antonio Jiménez Villoslada.

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2528.- El Consejo de Gobierno en fecha 30 de Septiembre de 2011, ha procedido a la aprobación del siguiente Acuerdo:

I) Que con fecha 13 de junio se procede a la creación del Equipo de Trabajo para la elaboración de una Carta de Servicios de Atención Telefónica y Coordinación Emergencias 112.

II) Que, vista la documentación elaborada por el Equipo de Trabajo, los servicios/procedimientos que se incluye en la citada Carta de Servicios son los siguientes:

SERVICIOS/PROCEDIMIENTOS	DEFINICIÓN
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	El ciudadano, a través del teléfono 112, puede solicitar información sobre los servicios de urgencia de la Ciudad de Melilla.

III) Que el Equipo de Trabajo con fecha 13 de junio ha establecido los siguientes COMPROMISOS DE CALIDAD en la citada Carta de Servicios:

FACTOR	INDICADOR	ESTÁNDAR	COMPROMISO
LLAMADAS ATENDIDAS POR OPERADOR	Porcentaje de llamadas que atienden por operador	98,79 %	El número de llamadas atendidas por el operador será igual o superior al 98 %