

LLAMADAS ATENDIDAS EN ESPERA	Porcentaje de llamadas atendidas en espera por el operador	98,33 %	El número de llamadas en espera atendidas por el operador será igual o superior al 98,00 %
RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Disponibilidad del sistema gestor en cómputo anual	Siempre	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.
RECEPCIÓN LLAMADAS DE URGENCIA Y EMERGENCIA	Instrucción Técnica que define la metodología del servicio de atención y coordinación de emergencias 112	Instrucción establecida en el Procedimiento del servicio 112	Atender las llamadas recibidas según los procedimientos establecidos
SATISFACCIÓN	Nivel de satisfacción en relación con el servicio del 112	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de satisfacción será igual o superior al 3,5 sobre 5
EFFECTIVIDAD	Nivel de efectividad del servicio	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de efectividad será igual o superior al 3,5 sobre 5
CORTESÍA	Nivel de cortesía	Sin establecer anteriormente	Que el nivel de cortesía del personal será igual o superior al 3,5 sobre 5

IV) Que los compromisos de calidad establecidos en el punto anterior se ajustan a los principios y criterios de calidad que se desarrollan por la Ciudad Autónoma de Melilla.

V) Que la estructura de la Carta de Servicios se ajusta lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

VI) Que se le ha dado suficiente difusión interna a esta Carta de Servicios y no se ha presentado ninguna alegación o sugerencia respecto a la misma, procediéndose a la validación de la citada carta.

VII) Que con fecha 13 de junio, el Equipo de Trabajo ha procedido a la validación de la Carta de Servicio de Atención Telefónica y Coordinación Emergencias 112.

VIII) Que la Carta de Atención Telefónica y Coordinación Emergencias 112 se ha elaborado de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma, así como del Manual de metodología de elaboración de Cartas de Servicios aprobado por el Consejo de Gobierno.

IX) Que la Dirección General de Administraciones Públicas con fecha 9 de Septiembre ha informado preceptivamente de forma favorable la Carta de Servicios de Atención Telefónica y Coordinación de Emergencias 112, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

De acuerdo con lo anterior, y en virtud del artículo 7 del Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma que establece que: "Las Cartas de Servicios serán aprobadas mediante Acuerdo del Consejo