

# Carta de Servicios



**Dirección General Seguridad Ciudadana y  
Emergencias de la Administración Pública de  
la Región de Murcia**

Carta de Servicios de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias. Consejería de Presidencia y Empleo.

© Región de Murcia.  
Murcia, 2014.

## CONTENIDOS

CARTA DE SERVICIOS.....	1
INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL.....	2
SERVICIOS QUE SE PRESTAN .....	4
COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN .....	5
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS .....	7
NORMATIVA REGULADORA .....	7
GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS .....	9
MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO .....	9
HORARIO DE ATENCIÓN.....	10
CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN .....	10
OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS.....	11

**INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL****Naturaleza y funciones de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias**

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias es el órgano directivo que ejerce las competencias en materia de espectáculos públicos, coordinación de policías locales, emergencias, protección civil, prevención y extinción de incendios y salvamento, las correspondientes al servicio de atención de las llamadas de urgencia a través del Teléfono Único Europeo 1-1-2 y los procedimientos de respuesta a las mismas.

**Fines: Misión, Visión y Valores de la Dirección General Seguridad Ciudadana y Emergencias****a) MISIÓN:**

Ejecutar las políticas públicas de la Administración Regional en materia de espectáculos públicos, coordinación de policías locales, emergencias y protección civil mediante:

- La autorización de los espectáculos públicos competencia de la CARM a petición de los interesados.
- La tramitación de las denuncias de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y Policías referentes a infracciones en el sector de los espectáculos públicos y actividades recreativas.
- La información, apoyo y asesoramiento en lo referente a la celebración de espectáculos públicos.
- La determinación de los criterios de selección para el ingreso, promoción y movilidad en los Cuerpos de Policía Local.
- La homogeneización de los distintos Cuerpos de Policía Local.
- El asesoramiento jurídico a los Ayuntamientos en materia de policía local, y el seguimiento y supervisión de los acuerdos de éstos en dicha materia.
- La prestación del servicio de atención de llamadas 1-1-2 en el ámbito territorial de la Región de Murcia, abarcando tanto las emergencias ordinarias como los supuestos de activación de un Plan de Emergencia de Protección Civil.
- El estudio, la prevención, la planificación y la coordinación de las operaciones de las situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe extraordinaria ó calamidad pública.
- La promoción y apoyo del Consorcio de Extinción de Incendios y Salvamento de la CARM.

**b) VISIÓN:**

- Ser referente en las garantías de seguridad del público asistente a los espectáculos públicos, mediante la implementación por el organizador del espectáculo de las oportunas medidas y dispositivos de seguridad, a través de una legislación de fácil aplicación. Conseguir la corrección de conductas infractoras, dentro del sector de los espectáculos públicos, mediante un procedimiento sancionador ágil dentro del respeto a los derechos ciudadanos.
- Convertirse en un apoyo fundamental de los Ayuntamientos en la resolución de cuantas cuestiones jurídicas puedan plantearse en relación con la policía local, estableciendo, asimismo, el marco normativo necesario para alcanzar una coordinación efectiva a nivel regional entre los distintos Cuerpos de Policía Local.

- Ser un modelo en la gestión integral de las emergencias y catástrofes, mediante la capacitación y especialización del personal involucrado, la innovación tecnológica, la mejora continua de la calidad del servicio y de la coordinación institucional y el fortalecimiento de los procesos del ciclo de vida de la catástrofe (previsión, prevención, planificación, intervención y recuperación), buscando ante todo, la implementación de una cultura de autoprotección tanto desde la Administración como desde el núcleo familiar.

c) VALORES:

- Compromiso con el servicio a la ciudadanía.
- Orientación a objetivos y resultados.
- La transparencia y la ética pública.
- Coordinación y cooperación.
- Responsabilidad y uso racional de los recursos públicos.
- Una Administración accesible, abierta y cercana a la ciudadanía.
- El personal de la organización es el recurso maspreciado.
- Una Administración con personal capacitado.
- Una Administración con capacidad de innovación.
- El rigor técnico y el sentido del deber del trabajo.
- La objetividad, la imparcialidad y la igualdad de trato a los ciudadanos.
- La solidaridad y la subsidiaridad.

**Datos de la unidad organizativa responsable del servicio**

Nombre del responsable: DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS.

Teléfono: 968 366 900.

Consejería: CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y EMPLEO.

Dirección General: D. G. DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS.

Unidad Organizativa: D. G. DE SEGURIDAD CIUDADANA Y EMERGENCIAS.



- Permita con carácter permanente atender las peticiones de asistencia en materia de urgencias sanitarias, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.
- Active coordinadamente la prestación de auxilio más adecuada, en función del tipo de incidencia y el lugar donde se produzca.

La actividad del Centro de Coordinación de Emergencias abarca tanto las emergencias ordinarias como los supuestos de activación de un Plan de Emergencia de Protección Civil, en los que actúa como Centro de Coordinación Operativa (CECOP).

5. Servicio de Protección Civil: La elaboración e implantación de los planes formativos en materia de Protección Civil, así como el desarrollo de actuaciones y campañas informativas.

## COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES DE EVALUACIÓN

El Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación:

	<b>Compromiso</b>	<b>Indicador</b>
<b>1</b>	<i>Servicio de Coordinación de Policías Locales: Notificar, con al menos 12 horas de antelación a la celebración del correspondiente evento, las resoluciones de autorización de pruebas deportivas en carretera, festejos taurinos y otros espectáculos públicos cuya autorización sean competencia de la Administración regional.</i>	<i>(Número mensual de autorizaciones de espectáculos públicos notificadas con la antelación comprometida / Número mensual de autorizaciones registradas) x 100 = 100.</i>
<b>2</b>	<i>Servicio de Coordinación de Policías Locales: Resolver en el plazo máximo de 5 meses, al menos el 90% de los expedientes sancionadores incoados en el ejercicio correspondiente.</i>	<i>(Número mensual de expedientes sancionadores resueltos en el plazo máximo comprometido / Número mensual de expedientes resueltos) x 100 ≥ 90. (Número de expedientes sancionadores resueltos en el plazo de 6 meses / Número total de expedientes incoados) x 100 = 100</i>
<b>3</b>	<i>Servicio de Coordinación de Policías Locales: Efectuar en un plazo máximo de 5 días hábiles el nombramiento de los vocales de la Administración Regional en los órganos de selección en los procesos para la cobertura de plazas de policía local, desde la entrada de la solicitud en la Dirección General.</i>	<i>(Número de nombramientos efectuados en el plazo comprometido / número total de solicitudes registradas) x 100 = 100.</i>
<b>4</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Atención del 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112.</i>	<i>(Número mensual de llamadas 112 atendidas / número total de llamadas 112 recibidas) x 100 ≥ 90.</i>
<b>5</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Disponibilidad de atención para el 99% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.</i>	<i>(Nº mensual de llamadas atendidas en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe / Nº mensual de llamadas al teléfono 112 solicitando atención en estos idiomas) x 100 ≥ 99.</i>
<b>6</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Destinar 1.200 horas anuales a la formación y evaluación</i>	<i>(Número anual de horas de formación realizadas / 1200) x 100 ≥ 100.</i>

	<i>continua del personal de atención de llamadas 112.</i>	
<b>7</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas.</i>	<i>(Número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas/Nº de llamadas recibidas en el teléfono 112 <math>\leq</math> 1/250000</i>
<b>8</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido con una periodicidad mensual, no superior a 8 segundos.</i>	<i>Tiempo mensual medio (en segundos) de descuelgue de las llamadas atendidas en el teléfono 112, desde la finalización del mensaje inicial grabado <math>\leq</math> 8.</i>
<b>9</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos, en cómputo mensual.</i>	<i>(Número mensual de llamadas 112 atendidas antes de 20 segundos / Número total de llamadas 112 atendidas) x 100 <math>\geq</math> 85.</i>
<b>10</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.</i>	<i>(Número de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas / número total de incidentes atendidos por el 112) x 100 <math>\geq</math> 90.</i>
<b>11</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Destinar 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.</i>	<i>(Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112 realizadas en el ejercicio / 1.200) x 100 <math>\geq</math> 100.</i>
<b>12</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112, medido con una periodicidad mensual, será inferior a 50 segundos.</i>	<i>Tiempo medio mensual (en segundos) de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112 <math>\leq</math> 50.</i>
<b>13</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos.</i>	<i>(Número de incidentes atendidos por el 112 con transferencia de la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos / Número total de incidentes atendidos por el 112) x 100 <math>\geq</math> 80.</i>
<b>14</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas de satisfacción (medido en una escala de 0 a 100), será superior al 75.</i>	<i>Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112 (medido en una escala de 0 a 100) <math>\geq</math> 75.</i>
<b>15</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112.</i>	<i>Número de campañas anuales de difusión del teléfono 112 = 1.</i>
<b>16</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas de conocimiento (medido en una escala de 0 a 100) será superior al 80%.</i>	<i>Grado de conocimiento del teléfono 112 por los ciudadanos (medido en una escala de 0 a 100) = 80.</i>
<b>17</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Contestar en un plazo máximo de 10 días hábiles el 60% de las solicitudes de información, quejas y sugerencias sobre la actividad del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.</i>	<i>(Número mensual de solicitudes de información, quejas y sugerencias contestadas dentro del plazo comprometido / Número mensual de solicitudes registradas y contestadas) x 100 <math>\geq</math> 60.</i>
<b>18</b>	<i>Centro de Coordinación de Emergencias: Atender de inmediato de acuerdo con disponibilidad más del</i>	<i>(Número de llamadas de los medios de comunicación atendidas por el Responsable de Información del</i>

	90% de las llamadas de los medios de comunicación solicitando información al Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	Centro en el plazo comprometido de Coordinación de Emergencias / Número total de llamadas de los medios de comunicación al teléfono 112) x 100 ≥ 90.
19	Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar a través de la página web y redes sociales más de 40 noticias al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM.	Número de noticias publicadas al mes sobre las actuaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de la CARM ≥ 40.
20	Centro de Coordinación de Emergencias: Publicar (en la página web y redes sociales) antes de los 15 minutos desde su declaración oficial el 95% de las alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja/rojo y a la activación de planes de emergencia de protección civil.	(Número de alertas meteorológicas de nivel naranja-rojo y de activación de planes de protección civil publicadas antes de los 15 minutos desde su declaración oficial / Número total de alertas y de activación de planes) x 100 ≥ 95.
21	Centro de Coordinación de Emergencias: Emitir consejos a la población en el 100% de los casos de alertas meteorológicas por fenómenos adversos (naranja/rojo) y de activación de planes de protección civil.	(Número de publicaciones de consejos a la población en caso de alertas meteorológicas naranja-rojo y activaciones de planes de protección civil / número de alertas y de activación de planes) x 100 = 100.
22	Servicio de Protección Civil: Promover la formación de al menos 30 personas al año en cursos relacionados con la protección civil.	Número de personas formadas en cursos relacionados con protección civil, por año natural ≥30.

## DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Los ciudadanos, en sus relaciones con la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, órgano responsable de la Carta de Servicios, tendrán los siguientes derechos:

Derechos de los ciudadanos relacionados con el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. LRJPAC: <https://www.boe.es/legislacion/legislacion.php>

Derecho a un acceso telefónico gratuito al servicio 112, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

Otros: Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las Leyes (Transparencia, Protección de Datos de Carácter Personal, etc.) ya sean de ámbito autonómico o estatal.

## NORMATIVA REGULADORA

A continuación se indica la normativa aplicable a los servicios que presta esta Dirección General. Debido a la naturaleza cambiante de la citada normativa, se lleva a cabo una actualización continua en la página web de la Dirección General, disponible a través del siguiente enlace para consulta: <http://www.112rm.com/dgsce/legislacion/index.php>

**En materia de espectáculos públicos:**

Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas. BOE nº 267, de 6 noviembre 1982.

Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre Potestades Administrativas en materia de espectáculos taurinos. BOE nº 82, de 5 abril 1991.

Real Decreto 145/1996, de 2 de febrero, por el que se modifica y da nueva redacción al Reglamento de Espectáculos Taurinos. BOE nº 54, de 2 marzo 1996.

Ley 2/2011, de admisión en espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Región de Murcia. BORM nº 58, de 11 marzo 2011.

**En materia de coordinación de policías locales:**

Ley Orgánica 1/1992, de Seguridad Ciudadana. BOE nº 46, de 22 febrero 1992.

Ley 4/1998, de 22 de julio, de Coordinación de Policías Locales de la Región de Murcia. BORM nº 169, de 24 julio 1998.

**En materia de emergencias y protección civil:**

Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil. BOE nº 22, de 25 enero 1985.

Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112. BOE nº 153, de 27 junio 1997.

Decreto n.º 67/1997, de 19 de septiembre, por el que se implanta el Servicio de Atención de Llamadas del Urgencia, a través del número telefónico 112, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. BORM nº 226, de 30 septiembre 1997.

Real Decreto 407/1992 de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil. BOE nº 105, de 1 mayo 1992.

Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la norma básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia. BOE nº 72, de 24 marzo 2007.

Real Decreto 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la norma básica de autoprotección. BOE nº 239, de 3 octubre 2008.

## GARANTÍAS, SUPERVISIÓN Y CONTROL DE COMPROMISOS

La elaboración de esta Carta de Servicios, así como su control y revisión es responsabilidad del Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, quien se compromete al cumplimiento de los objetivos marcados, facilitando e impulsando la labor del equipo de trabajo para la consecución de los compromisos de calidad y a este respecto cabe considerar:

El artículo 17 de la Ley 14/2013, de medidas tributarias, administrativas y de función pública, define las Cartas de Servicios como instrumentos de información de los servicios y expresión de los compromisos de calidad en su prestación. Con los compromisos expresados en esta Carta de Servicio, se está comunicando a los ciudadanos, la voluntad de la Administración Regional de ofrecer servicios de calidad e impulsar actuaciones que estimulen procesos de innovación y mejora continua de los servicios y, al mismo tiempo, los niveles de calidad, las condiciones de prestación de los servicios que los ciudadanos pueden esperar y el compromiso del responsable de esta Carta de Servicios en tratar de alcanzar estos objetivos.

Para la elaboración de esta Carta de Servicios, se ha constituido un Equipo de Trabajo, presidido por el responsable de esta Carta de Servicios, que velará por el cumplimiento de los compromisos adquiridos, identificará las áreas o Servicios de la Dirección General susceptibles de introducir mejoras y comunicará al personal de la Dirección General los compromisos de calidad.

Al objeto de garantizar el cumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta de Servicios el responsable de ésta, mediante cuadros de mando de seguimiento, realizará un control mensual de su cumplimiento, cuando se refieran a los plazos y condiciones en las que se llevan a cabo los servicios que se prestan en continuo. En todo caso, anualmente y en el primer trimestre de cada año, el Responsable de la Carta, a través de el Director General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, dará cuenta a la Inspección General de Servicios, del resultado de la evaluación periódica efectuada respecto del cumplimiento de compromisos durante el año transcurrido, así como, de los métodos de control utilizados y el establecimiento y revisión, en su caso, de las medidas correctoras que correspondan.

## MODALIDAD DE PARTICIPACIÓN PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

La participación y colaboración de los ciudadanos en la mejora de los servicios públicos ofrecidos, se articulará mediante la presentación de quejas y sugerencias o cumplimentando, en su caso, las encuestas de satisfacción, en la forma que se señala a continuación:

**PRESENCIAL:** En las dependencias de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

**TELEFÓNICA:** Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la CARM) si la llamada es desde el territorio de la Región de Murcia o, en cualquier caso, al Teléfono 968362000.

TELEMÁTICA: Para el planteamiento, tanto de quejas como de sugerencias que los usuarios estimen pertinente realizar para el mejor funcionamiento de la Administración Regional. Los artículos 20 y siguientes del Decreto nº. 236/2010, de 3 de septiembre, de atención al ciudadano de la Administración Pública de la Región de Murcia, regula el objeto, procedimiento y sus efectos. Además, en el Catálogo de Procedimientos y Servicios <http://www.carm.es/guiadeservicios>, figura dicho servicio con el código 0867, donde se podrá acceder a la información necesaria para que quien lo desee, pueda presentar quejas o sugerencias.

ESCRITA: Ante la Oficina Corporativa de Atención al Ciudadano (antes Ventanilla Única) o por correo postal.

## HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención al público en las dependencias de la D. G. de Seguridad Ciudadana y Emergencias será el siguiente:

De lunes a viernes: de 09:00h a 14:00h.

El servicio 112 está disponible en horario de atención ininterrumpido: 24 horas al día, todos los días del año.

## CANALES DE COMUNICACIÓN, INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN

Los ciudadanos disponen de los siguientes canales de comunicación con la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias:

**Presencial:**

- Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias. Avda. Ciclista Mariano Rojas, nº 10. 30071-MURCIA.

-La Unidad de Espectáculos Públicos se encuentra ubicada en Gran Vía Escultor Salzillo, nº 32, 3ª escalera, 6ª planta. 30071-MURCIA.

**Telefónica:**

- Marcando el número telefónico 968.36.69.00 (Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias).

- Marcando el Teléfono 012 (Servicio de Atención al Ciudadano de la Comunidad Autónoma) si la llamada es del territorio de la Región de Murcia o 968.36.20.00, si es desde fuera de ella.

**Telemática:**

Acceso web: <http://www.112rm.com>.

Correo electrónico para espectáculos públicos: <mailto:espectaculospublicos@carm.es>

**Correo postal:**

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

Avda. Ciclista Mariano Rojas, nº 10.

30071 MURCIA.

**OTRA INFORMACIÓN DE INTERÉS**

El servicio de atención de llamadas de emergencia 112 no comprende, en ningún caso, la prestación material de la asistencia requerida por los ciudadanos en situaciones de emergencia, que corresponde a los servicios de emergencias competentes en cada caso.

El número 112 está destinado exclusivamente a los casos de urgencia o emergencia. No es un teléfono de información general o para recabar información sobre el estado de las carreteras o el tiempo.

Enseñe a los menores a usar apropiadamente el teléfono 112. Las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen la labor de quienes atienden urgencias reales.

**TRANSPORTE PÚBLICO.- AUTOBUSES:**

LÍNEA RAYO 14 (Pza Circular / Ranero - Est. Autobuses / Gran Vía ) - Parada Avda. Los Pinos, 3  
LÍNEA 21 (Murcia - Ceutí) - Parada Carrefour Zaraiche  
LÍNEA 29 (Murcia - Patiño - La Alberca) - Parada Carrefour Zaraiche  
LÍNEA 39 (Murcia - Campus Universitario de Espinardo) - Parada Carrefour Zaraiche  
LÍNEA 41 (Murcia - Las Torres de Cotillas) - Parada Carrefour Zaraiche  
LÍNEA 44 (Alcantarilla - Murcia - Espinardo) - Parada Carrefour Zaraiche

Se pueden consultar más líneas de transporte en: <http://www.tmurcia.com/lineas.aspx>

Las Cartas de Servicios de la Administración Pública de la Región de Murcia se pueden consultar en <http://www.carm.es/cartasdeservicios>

