

CARTA DE COMPROMISOS

Servicio de Emergencias de las Illes Balears, SEIB 112

Esta Carta de Compromisos es el resultado del Programa 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears..

● QUIENES SOMOS?

El Servicio de Emergencias de las Illes Balears, SEIB 112, tiene la misión de facilitar a los ciudadanos de esta Comunidad Autónoma ya sus visitantes un acceso gratuito, rápido y fácil a un único teléfono que atenderá cualquiera de sus necesidades a situaciones de emergencia, ya sean éstas de carácter sanitario, policial, de incendios, de seguridad ciudadana o de rescate de personas.

Este servicio se presta mediante una atención telefónica personalizada en varios idiomas y en horario ininterrumpido de 24 horas, los 365 días del año. Consiste en avisar inmediatamente los distintos organismos encargados de la resolución del incidente y coordinar su actuación para garantizar un servicio profesional y eficiente.

El centro de gestión del 112 también vela por la seguridad de las personas y sus bienes. También alerta a las entidades, las instituciones y los ciudadanos en general sobre la inminencia de fenómenos meteorológicos adversos con antelación suficiente para propiciar actuaciones encaminadas a la autoprotección y prevención de riesgos.

● SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

1. Os ofrecemos un teléfono gratuito para presentar sus solicitudes de ayuda ante las emergencias, y le garantizamos la máxima cobertura posible durante las 24 horas, los 365 días del año.
2. Disponemos de un sistema de identificación, registro y grabación de llamadas para avalar un servicio de mayor calidad de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de datos.
3. Aviso y coordinamos todos los organismos necesarios (ambulancias, policía, bomberos, etc.) Y los facilitamos toda la información que nos ha proporcionado en la llamada de emergencia.
4. Hacemos un seguimiento de la ayuda prestada.
5. Le atendemos en catalán, castellano, inglés y alemán, entre otros idiomas.

● SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE OFRECEMOS:

1. Si tiene alguna discapacidad auditiva o de habla, puede acceder a nuestros servicios mediante el teléfono 900 112 100.

2. Os proporcionamos apoyo psicológico ante un suceso trágico relacionado con la emergencia comunicada.
3. Hacemos el seguimiento de sus excursiones de montaña y actividades subacuáticas.
4. Informamos a los organismos competentes sobre las quemas controladas.
5. Informamos la Consejería de Trabajo de denuncias de riesgos y accidentes laborales.
6. Os damos consejos de cómo prevenir accidentes (en nuestra página web <<http://112ib.caib.es>> y en otros medios de comunicación).

● **NOS COMPROMETEMOS A:**

COMPROMISOS

1. Atender el 85% de las llamadas antes de que transcurran 10 segundos y el resto, antes que en transcurra 60.
2. Avisar y coordinar el 100% de los organismos remotos (ambulancias, policía, bomberos, etc.) En un tiempo medio inferior a 4 minutos desde la recepción del aviso de un incidente de emergencia vital y no vital.
3. Hacer el seguimiento del 95% de los incidentes de emergencia vital y no vital. El 5% restante no requiere seguimiento para la emergencia s'autoresol debido a las circunstancias (ej. anulación del servicio).
4. Transmitir a los organismos, por correo electrónico, el 100% de las alertas de fenómenos meteorológicos adversos desde la recepción de la información 112.
5. Informar, en el 100% de los casos, los organismos correspondientes de las actividades deportivas notificadas previamente y de la hora prevista de finalización.
6. Canalizar el 100% de la información recibida del ciudadano en relación con riesgos y accidentes en el ámbito laboral desde la confirmación.
7. Ofrecer, en el 100% de los casos procedentes, según el convenio vigente, atención psicológica ante una emergencia comunicada por el ciudadano, mediante una petición de un organismo oficial, las 24 horas.
8. Emitir menos un comunicado informativo de la actividad realizada en el SEIB 112 trimestralmente los medios de comunicación.

INDICADORES

1. % De llamadas atendidas antes de que transcurran 10 segundos / llamadas recibidas.
2. 100% de solicitudes en que transcurre un tiempo máximo de 4 minutos desde el registro de la incidencia hasta que se avisan los organismos.
3. % De incidentes de emergencia vital Y no vital en que se hace seguimiento.
4. % De alertas transmitidas del total de alertas recibidas.
5. 100% de incidentes en los que el 112 ha confirmado la finalización de la actividad deportiva del total de notificaciones recibidas.
6. 100% de incidentes comunicados al técnico de Prevención de Riesgos Laborales en función de los avisos recibidos del ciudadano.
7. % De incidentes comunicados al psicólogo en función de las peticiones recibidas del organismo.
8. Número de comunicados emitidos.

● DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO:

Derechos del usuario:

1. Derecho de conocer y utilizar las prestaciones del número de teléfono de emergencias 112.
2. Derecho de ser atendido de manera eficaz, por personal cualificado y con los medios idóneos, según sus necesidades y de acuerdo con la información que nos facilite.
3. Derecho de tener conocimiento de las gestiones que se hacen en relación con el incidente que nos habéis comunicado.
4. Derecho a la confidencialidad de la información de carácter personal facilitada, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de datos.
5. Derecho de hacer sugerencias, reclamaciones y agradecimientos a la dirección que encontrará en el apartado correspondiente de esta carta y de recibir respuesta por escrito en los plazos establecidos por ley.

Deberes del usuario:

1. Deber de hacer un uso correcto del teléfono de emergencias 112, de acuerdo con sus funciones.
2. Deber de aportar la información necesaria para su llamada se gestione correctamente.
3. Deber de mantener una actitud respetuosa y correcta con los profesionales que os atienden.

Recordau que les telefonades malicioses o falses dificulten la gestió de les emergències reals i poden ser objecte de sanció d'acord amb els articles 47.1, 41.3 i 50.2 de la Llei 3/2006 de gestió d'emergències de les Illes Balears.

● FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS:

Tiene a su disposición diversos mecanismos de colaboración y participación, entre los que destacan:

1. El sistema de quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos.
2. Las encuestas de satisfacción que se hacen periódicamente con el fin de conocer la opinión de los usuarios.
3. Escritos dirigidos a nuestras oficinas por vía postal o electrónica.
4. Las peticiones, iniciativas y consultas.
5. La página web, el correo electrónico y el fax.

● MEDIDAS DE ENMIENDA O COMPENSACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS:

Los usuarios que considere que se han incumplido los compromisos asumidos en esta carta de servicios pueden dirigirse a nosotros, tal como se indica en el apartado de quejas y sugerencias. El Servicio de Emergencias 112 pone a su disposición los mecanismos de enmienda siguientes:

1. Llamada personal o carta usuario enviada por el mismo canal de la recepción o por el canal que el usuario señale.
2. Posibilidad de facilitar al usuario una entrevista con los responsables pertinentes, con una solicitud previa.

Los indicadores semestrales de medición del cumplimiento de los compromisos y sus resultados, así como nuestras memorias anuales, se pueden consultar en la página web.

En caso de que sea el SEIB 112 que detecte un incumplimiento de los compromisos asumidos en esta carta, se abrirá un expediente de no conformidad y se establecerán las acciones correctoras pertinentes para resolver esta situación.

● **NORMATIVA REGULADORA:**

Podéis consultar nuestra normativa reguladora siguiente enlace: <<http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=M08082109010018816268&lang=CA&cont=20300>>

● **QUEJAS Y SUGERENCIAS**

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta nos podéis hacer llegar **sugerencias, quejas y agradecimientos por vía:**

- Correo electrónico: administracion@112ib.com
- Página web: <http://www.illesbalears.cat>
- Fax: 971 422 034
- Telefónica: 871 114 274 (días laborales, de 8 a 15 h)
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de Información y registro de las consellerias.

El Servicio de Emergencias 112 dispone de un plazo de 15 días hábiles para responder y especificar las medidas adoptadas.

● **CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS:**

C/ de Francesc Salvà, s/n (es Pont d'Inca) 07141 Marratxí

Fax: 971 42 20 34

A/e: administracion@112ib.com

URL: www.112ib.es

Esta Carta de Compromisos, se encuentra en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios de Gobierno de las Illes Balears: www.cartesciutadanes.illesbalears.cat

Fecha de aprobación: diciembre de 2010

Fecha de revisión: antes de diciembre de 2012

Tirada de ejemplares: 1.500

Coste de impresión por ejemplar: 0,23 €