



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA

CONSELLERIA D'ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES

2681

Resolució de la consellera d'Administracions Públiques de 23 de desembre de 2013 d'aprovació del contingut de la carta de compromisos del Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112)

Fets

1. El 18 de novembre de 2013 el Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112) va finalitzar l'elaboració de la carta de compromisos corresponent als serveis que ofereix aquesta entitat.
2. El 5 de desembre de 2013 el director general de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis va emetre l'informe previ i preceptiu favorable a l'aprovació del contingut de la carta de serveis del Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112), de conformitat amb l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Fonaments de dret

1. El Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 99, de 9 de juliol).
2. L'Acord del Consell de Govern de 31 d'agost de 2007 per al desenvolupament del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears (BOIB núm.135, de 6 de novembre).
3. La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (BOIB núm. 44, de 3 d'abril).

Per tot això, dicta la següent

RESOLUCIÓ

1. Aprovar el contingut de la carta de serveis del Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112), de conformitat amb el que disposa l'article 6.1 del Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
2. Publicar aquesta Resolució en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Interposició de recursos

Contra aquesta Resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant l'òrgan que l'ha dictada en el termini d'un mes comptador des de l'endemà que es publiqui en el BOIB, d'acord amb l'article 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa del Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la publicació d'aquesta Resolució, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Marratxí, 21 de gener de 2014

La consellera d'Administracions Públiques

M. Núria Riera Martos



**CARTA DE SERVEIS DEL SERVEI D'EMERGÈNCIES DE LES ILLES BALEARS - 112**

Aquesta carta de serveis és el resultat del Programa de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes ciutadanes del Govern de les Illes Balears.

• QUI SOM?

El Servei d'Emergències de les Illes Balears (SEIB 112) té la missió de facilitar als ciutadans d'aquesta comunitat autònoma i als seus visitants un accés gratuït, ràpid i fàcil a un únic telèfon que atendrà qualsevol de les seves necessitats en situacions d'emergència, ja siguin de caràcter sanitari, policial, d'incendis, de seguretat ciutadana, etc.

Aquest servei es presta mitjançant una atenció telefònica personalitzada en diferents idiomes i en horari ininterromput les 24 hores, els 365 dies de l'any, en donar un avís immediat als organismes encarregats de la resolució de l'incident i coordinar-ne l'actuació per garantir un servei professional i eficient.

El centre de gestió de l'112 també vetlla per la seguretat de les persones i els seus béns, alerta les entitats, les institucions i els ciutadans en general sobre la imminència de fenòmens meteorològics adversos, que prèviament ens han comunicat, amb l'antelació suficient per propiciar actuacions encaminades a l'autoprotecció i a la prevenció de riscos.

• CAP A ON VOLEM ANAR?

Volem ser cada vegada més ràpids i eficaços en l'atenció i la gestió de les emergències.

Per aconseguir-ho, utilitzarem els avenços tecnològics de les telecomunicacions i continuarem la implantació de sistemes automatitzats que ens permetin obtenir la informació imprescindible per reduir el temps de resposta en l'activació dels organismes.

Ens comprometem a millorar en el tracte personalitzat de l'atenció de la telefonada i a aprofitar les plataformes informàtiques perquè hi hagi la coordinació adequada i s'optimitzin els recursos que hi intervenen.

En definitiva, ens proposam avançar cap a un servei de qualitat orientat a aconseguir un centre d'emergències modern i adaptat a les necessitats dels nostres usuaris.

• SERVEIS QUE OFERIM

1. Oferim un telèfon gratuït per presentar les sol·licituds d'ajuda davant emergències i garantir la màxima cobertura possible durant les 24 hores, els 365 dies de l'any.
2. Disposam d'un sistema d'identificació, registre i enregistrament de telefonades per avalar un servei millor, d'acord amb la Llei orgànica de protecció de dades.
3. Avisam tots els organismes necessaris (ambulància, policia, bombers, etc.), els coordinam i els facilitam tota la informació que ens donen en la telefonada d'emergència.
4. Feim un seguiment de l'ajuda prestada.
5. Atenem en català, castellà, anglès i alemany, entre altres idiomes.

• SERVEIS COMPLEMENTARIS

1. Les persones amb discapacitat auditiva poden accedir als nostres serveis a través del telèfon 900 112 100.
2. Per a les persones laringectomitzades o amb algun problema amb la parla tenim implantat un servei d'atenció especial.
3. Fer el seguiment de les excursions de muntanya i activitats subaquàtiques, sempre que s'hagin comunicat prèviament al SEIB 112.
4. Informar els organismes competents sobre la realització de les cremes controlades.
5. Informar la Conselleria de Treball de denúncies de riscos i accidents laborals.
6. Donar consells de com prevenir accidents a la pàgina web <<http://112ib.caib.es>> i informar-ne puntualment mitjançant altres mitjans de comunicació, com ara Twitter, Facebook...



**• ENS COMPROMETEM A**

SERVEIS PRESTATS	COMPROMISOS	INDICADORS
RECEPCIÓ DE TELEFONADES D'EMERGÈNCIES	La disponibilitat del sistema d'emergències del SEIB 112 serà superior al 99,99 % en les telefonades d'emergències	Disponibilitat de funcionament del sistema gestor en còmput anual
	Atendre el 90 % de telefonades abans de 8 segons	Temps des de l'entrada de la telefonada fins que és atesa
	Respondre en l'àmbit territorial de la CAIB el 100 % de les telefonades procedents d'usuaris amb problemes d'audició i parla	Nombre de telefonades ateses per la línia 900 112 100 (discapacitats auditius). Nombre de telefonades ateses de persones amb problemes de la parla (laringectomitzades...).
	Garantir el tractament adequat i correcte als usuaris registrats del SEIB 112	Nombre de queixes rebudes per part dels ciutadans inferior al 0,1 % de les telefonades ateses

ACTIVACIÓ I COORDINACIÓ DELS RECURSOS PER A UNA RESPOSTA RÀPIDA I EFICAÇ	Activar i coordinar al 100 % els organismes (ambulàncies, policia, bombers, etc.) en un temps mitjà inferior a 3 minuts des que és atesa la telefonada d'un incident d'emergència	Temps mitjà des que és atesa la telefonada fins a la mobilització del primer recurs
	Atendre i gestionar el 100 % de les telefonades de simulacres prèviament comunicats al SEIB 112	Nombre de simulacres gestionats / simulacres prèviament comunicats
	Difondre a les entitats i als organismes competents el 100 % dels possibles episodis relacionats amb fenòmens meteorològics adversos perquè es puguin prendre les mesures de prevenció adequades	Nombre de comunicats enviats / IG activades
	Canalitzar el 100 % de la informació rebuda del ciutadà en relació amb riscos i accidents en l'àmbit laboral des que es confirmen	100 % d'incidents comunicats als tècnics de prevenció de riscos laborals segons els avisos rebuts dels ciutadans

SEGUIMENT DELS INCIDENTS D'EMERGÈNCIES	Fer el seguiment del 100 % dels incidents d'emergència vital oberts amb intervenció d'organismes	Percentatge d'incidents d'emergència vital en què es fa un seguiment
	Emetre informes sobre peticions de sol·licitants que acrediten legitimitat per rebre informació sobre situacions d'emergència en un termini inferior a 10 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud	Nombre d'informes contestats en menys de 10 dies amb relació als informes sol·licitats
DIFUSIÓ DEL TELÈFON ÚNIC D'EMERGÈNCIES 112	Difondre el telèfon únic d'emergències en l'àmbit educatiu, altres col·lectius i associacions fent almenys una activitat mensual	Nombre d'activitats realitzades
	Difondre el telèfon únic d'emergències mitjançant les xarxes socials i altres mitjans de comunicació amb l'emissió d'un comunicat setmanal com a mínim	Nombre de comunicats emesos



	Emetre almenys un comunicat informatiu de l'activitat feta en el SEIB 112 trimestralment als mitjans de comunicació	Nombre de comunicats difosos
--	---	------------------------------

RENOVACIÓ DEL CERTIFICAT DEL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT ISO 9001:2008	Implantació d'eines de qualitat per millorar la prestació de serveis a fi d'aconseguir la satisfacció de l'usuari	Renovació del certificat
--	---	--------------------------

- **DRETS I OBLIGACIONS DELS USUARIS**

DRETS DELS USUARIS

1. Dret a conèixer i utilitzar les prestacions del número de telèfon d'emergències 112.
2. Dret a ser atès de manera eficaç, per personal qualificat i amb els mitjans idonis, segons les seves necessitats i d'acord amb la informació que ens facilitin.
3. Dret a estar assabentat de les gestions fetes per l'incident que s'ha comunicat.
4. Dret a la confidencialitat de la informació de caràcter personal facilitada d'acord amb la Llei orgànica de protecció de dades.
5. Dret a fer suggeriments, reclamacions i agraïments mitjançant l'adreça que hi ha a l'apartat corresponent en aquesta carta i a rebre resposta per escrit dins els terminis que estableix la llei.

DEURES DELS USUARIS

1. Deure de fer un ús correcte del telèfon d'emergències 112 d'acord amb les seves funcions.
2. Deure d'aportar la informació necessària per a una gestió correcta de la telefonada.
3. Deure de mantenir una actitud respectuosa i correcta amb els professionals que atenen la telefonada.

S'HA DE RECORDAR: les telefonades malicioses o falses entorpeixen 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.

- **FORMES DE COL·LABORACIÓ I PARTICIPACIÓ DELS USUARIS**

Mecanismes de col·laboració i participació, entre els quals destaquen:

1. El sistema de queixes, reclamacions, suggeriments i agraïments.
2. Les enquestes de satisfacció que es fan periòdicament amb la finalitat de conèixer l'opinió dels usuaris.
3. Els escrits adreçats a les nostres oficines per via postal o electrònica.
4. Les peticions, iniciatives i consultes.
5. La pàgina web, el correu electrònic i el fax.

- **MESURES D'ESMENA O DE COMPENSACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT DE COMPROMISOS**

Els usuaris que considerin que s'han incomplert els compromisos assumits en aquesta carta de serveis poden adreçar-se a nosaltres tal com s'indica en l'apartat de queixes i suggeriments. El sistema d'emergències 112 posa a la seva disposició els mecanismes d'esmena següents:

1. Telefonada personal o carta als usuaris enviada pel mateix canal de la recepció o pel que els usuaris assenyalin.
2. Possibilitat de facilitar als usuaris que ho demanin prèviament una entrevista amb els responsables pertinents.
3. Possibilitat de visitar-nos i veure el nostre centre i la nostra feina.

Els indicadors trimestrals de mesurament del compliment dels compromisos i els seus resultats, i també les nostres memòries anuals, es poden consultar a la pàgina web.

En cas que sigui el SEIB 112 qui detecti un incompliment dels compromisos assumits en aquesta carta s'obrirà un expedient de no conformitat i s'establiran les accions correctores pertinents per resoldre'l, i s'iniciaran els mecanismes d'esmena oportuns.

- **NORMATIVA REGULADORA**

Podeu consultar la nostra normativa reguladora a l'enllaç següent:

<<http://112ib.caib.es>>



- **QUEIXES, SUGGERIMENTS I AGRAÏMENTS**

Sobre els compromisos recollits en aquesta carta ens podeu fer arribar **suggeriments, queixes i agraïments a:**

- A) Adreça electrònica: **administracion@112ib.com**
- B) Pàgina web: **<<http://www.caib.es>>**
- C) Fax: **971 42 20 34**
- D) Telèfon: **871 11 42 74** (dies laborables de 8 h a 15 h)
- E) Qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries

El Servei d'Emergències 112 disposa d'un termini de quinze dies hàbils per respondre i especificar les mesures adoptades sobre el tema.

- **COM PODEU CONTACTAR AMB NOSALTRES**

C/ de Francesc Salvà, s/n. Es Pinaret. 07141 Es Pont d'Inca (Marratxí)
Fax: 971 42 20 34
A/e: administracion@112ib.com
URL: **<112ib.caib.es>**

Aquesta carta de serveis és a la pàgina web **<112ib.caib.es>**.

- **DATA D'ENTRADA EN VIGOR**

Data d'entrada en vigor: 1 de gener de 2014

Data de revisió: 31 de desembre de 2015

