



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

CONSEJERÍA DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

2681

Resolución de la consejera de Administraciones Públicas de 23 de diciembre de 2013 de aprobación del contenido de la carta de compromisos del Servicio de Emergencias de las Illes Balears (SEIB 112)

Hechos

1. El 18 de noviembre de 2013 el Servicio de Emergencias de las Illes Balears (SEIB 112) finalizó la elaboración de la carta de compromisos correspondiente a los servicios que ofrece esta entidad.
2. El 5 de diciembre de 2013 el director general de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios emitió el informe previo y preceptivo favorable a la aprobación del contenido de la carta de servicios del Servicio de Emergencias de las Illes Balears (SEIB 112), de conformidad con el artículo 6.1 del Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre cartas ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

Fundamentos de derecho

1. El Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre cartas ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB n.º 99, de 9 de julio).
2. El Acuerdo del Consejo de Gobierno de 31 de agosto de 2007 para el desarrollo del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears (BOIB n.º 135, de 6 de noviembre).
3. La Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears (BOIB n.º 44, de 3 de abril).

Por todo ello, dicto la siguiente

RESOLUCIÓN

1. Aprobar el contenido de la carta de servicios del Servicio de Emergencias de las Illes Balears (SEIB 112), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6.1 del Decreto 37/2009, de 26 de junio, sobre cartas ciudadanas de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.
2. Publicar esta resolución en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

Interposición de recursos

Contra esta resolución, que agota la vía administrativa, puede interponerse un recurso potestativo de reposición ante el órgano que la haya dictado en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su publicación en el BOIB, de acuerdo con el artículo 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 57 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de Régimen Jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

También puede interponerse directamente un recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso del Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de la publicación de esta resolución, de acuerdo con el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Marratxí, 21 de enero de 2014

La consejera de Administraciones Públicas

M. Núria Riera Martos



**CARTA DE SERVICIOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DE LAS ILLES BALEARS - 112**

Esta carta de servicios es el resultado del Programa 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 ciudadanas del Gobierno de las Illes Balears.

- **¿QUIÉNES SOMOS?**

El Servicio de Emergencias de las Illes Balears (SEIB 112) tiene la misión de facilitar a los ciudadanos de esta comunidad autónoma y a sus visitantes un acceso gratuito, rápido y fácil a un único teléfono que atenderá cualquiera de sus necesidades en situaciones de emergencia, sean de carácter sanitario, policial, de incendios, de seguridad ciudadana, etc.

Este servicio se presta mediante una atención telefónica personalizada en diferentes idiomas y en horario ininterrumpido las 24 horas, los 365 días del año, en dar un aviso inmediato a los 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 de sus bienes, alerta a las entidades, instituciones y ciudadanos en general sobre la inminencia de fenómenos meteorológicos adversos, que previamente nos han comunicado, con la antelación suficiente para propiciar actuaciones encaminadas a la autoprotección y a la prevención de riesgos.

- **¿HACIA DÓNDE VAMOS?**

Queremos ser cada vez más rápidos y eficaces en la atención y la gestión de las emergencias.

Para conseguirlo utilizaremos los avances tecnológicos de las telecomunicaciones y continuaremos con la implantación de sistemas automatizados que nos permitan obtener la información imprescindible para reducir el tiempo de respuesta en la activación de los organismos.

Nos comprometemos a mejorar en el trato personalizado en la atención de la llamada y a aprovechar las plataformas informáticas para que haya la coordinación adecuada y se optimicen los recursos que intervienen.

En definitiva, nos proponemos avanzar hacia un servicio de calidad orientado a conseguir un centro de emergencias moderno y adaptado a las necesidades de nuestros usuarios.

- **SERVICIOS QUE OFRECEMOS**

1. Ofrecemos un teléfono gratuito para presentar las solicitudes de ayuda ante emergencias y garantizar 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 mejor, de acuerdo con la Ley Orgánica de protección de datos.
3. Avisamos a todos los organismos necesarios (ambulancia, policía, bomberos, etc.), los coordinamos y les facilitamos toda la información que nos den en la llamada de emergencia.
4. Hacemos un seguimiento de la ayuda prestada.
5. Atendemos en catalán, castellano, inglés y alemán, entre otros idiomas.

- **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

1. Las personas con discapacidad auditiva pueden acceder a nuestros servicios a través del teléfono 900 112 100.
2. Para las personas laringectomizadas o con algún problema con el habla tenemos implantado un servicio de atención especial.
3. Hacer el seguimiento de las excursiones de montaña y actividades subacuáticas, siempre que se hayan comunicado previamente al SEIB 112.
4. Informar a los organismos competentes sobre la realización de las quemas controladas.
5. Informar a la Consejería de Trabajo de denuncias de riesgos y accidentes laborales.
6. Dar consejos de cómo prevenir accidentes en la página web <<http://112ib.caib.es>> e informar puntualmente mediante otros medios de comunicación como Twitter, Facebook...





- NOS COMPROMETEMOS A**

SERVICIOS PRESTADOS	COMPROMISOS	INDICADORES
RECEPCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS	La disponibilidad del sistema de emergencias del SEIB 112 será superior al 99,99 % en las llamadas de emergencia	Disponibilidad de funcionamiento del sistema gestor en cómputo anual
	Atender el 90 % de llamadas antes de 8 segundos	Tiempo desde la entrada de la llamada hasta que es atendida
	Responder en el ámbito territorial de la CAIB el 100 % de las llamadas procedentes de usuarios con problemas de audición y habla	Número de llamadas atendidas por la línea 900 112 100 (discapacitados auditivos). Número de llamadas atendidas de personas con problemas del habla (laringectomizadas...)
	Garantizar el tratamiento adecuado y correcto a los usuarios registrados del SEIB 112	Número de quejas recibidas por parte de los ciudadanos inferior al 0,1 % de las llamadas atendidas

ACTIVACIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS RECURSOS PARA UNA RESPUESTA RÁPIDA Y EFICAZ	Activar y coordinar al 100 % los organismos (ambulancias, policías, bomberos, etc.) en un tiempo medio inferior a 3 minutos desde que es atendida la llamada de un incidente de emergencia	Tiempo medio desde que es atendida la llamada hasta la movilización del primer recurso
	Atender y gestionar el 100 % de las llamadas de simulacros previamente comunicados al SEIB 112	Número de simulacros gestionados / simulacros previamente comunicados
	Difundir a las entidades y organismos competentes el 100 % de los posibles episodios relacionados con fenómenos meteorológicos adversos para que se puedan tomar las medidas de prevención adecuadas	Número de comunicados enviados / IG activadas
	Canalizar el 100 % de la información recibida del ciudadano en relación con riesgos y accidentes en el ámbito laboral desde que se confirmen	100 % de incidentes comunicados a los técnicos de prevención de riesgos laborales según los avisos recibidos de los ciudadanos

SEGUIMIENTO DE LOS INCIDENTES DE EMERGENCIAS	Hacer el seguimiento del 100 % de los incidentes de emergencia vital abiertos con intervención de organismos	Porcentaje de incidentes de emergencia vital en los que se hace un seguimiento
	Emitir informes sobre peticiones de solicitantes que acrediten legítimamente poder recibir información sobre situaciones de emergencia en un plazo inferior a 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud	Número de informes contestados en menos de 10 días con relación a los informes solicitados
DIFUSIÓN DEL TELÉFONO ÚNICO DE EMERGENCIAS 112	Difundir el teléfono único de emergencias en el ámbito educativo, otros colectivos y asociaciones realizando al menos una actividad mensual	Número de actividades realizadas
	Difundir el teléfono único de emergencias mediante las redes sociales y otros medios de comunicación con la emisión de un comunicado semanal como mínimo	Número de comunicados emitidos



	Emitir al menos un comunicado informativo de la actividad realizada en el SEIB 112 trimestralmente en los medios de comunicación	Número de comunicados difundidos
--	--	----------------------------------

RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008	Implantación de herramientas de calidad para mejorar la prestación de servicios con el fin de conseguir la satisfacción del usuario	Renovación del certificado
--	---	----------------------------

• DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USARIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Derecho a conocer y utilizar las prestaciones del número de teléfono de emergencias 112.
2. Derecho a ser atendido de forma eficaz, por personal cualificado y con los medios idóneos, según sus necesidades y de acuerdo con la información que nos faciliten.
3. Derecho a tener conocimiento de las gestiones realizadas por el incidente que se ha comunicado.
4. Derecho a la confidencialidad de la información de carácter personal facilitada de acuerdo con la Ley Orgánica de protección de datos.
5. Derecho a realizar sugerencias, reclamaciones y agradecimientos mediante la dirección que hay en el apartado correspondiente en esta carta y a recibir respuesta por escrito dentro de los plazos establecidos por la Ley.

DEBERES DE LOS USUARIOS

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 una gestión correcta de la llamada.
3. Deber de mantener una actitud respetuosa y correcta con los profesionales que atienden la llamada.

DEBE RECORDARSE: las llamadas maliciosas o falsas entorpecen la gestión de las emergencias reales y pueden ser objeto de sanción, de acuerdo con los artículos 47.1, 41.3 y 50.2 de la Ley 3/2006, de gestión de emergencias de las Illes Balears.

• FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

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 realizan periódicamente con la finalidad de conocer la opinión de los usuarios.
3. Los 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 SUBSANACIÓN O DE COMPENSACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

Los usuarios que consideren 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 siguientes mecanismos de subsanación:

1. Llamada personal o carta a los usuarios enviada por el mismo canal de la recepción o por el que los usuarios señalen.
2. Posibilidad de facilitar a los usuarios que lo soliciten previamente una entrevista con los responsables pertinentes.
3. Posibilidad de visitarnos y ver nuestro centro y nuestro trabajo.

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

En caso de que sea el SEIB 112 quien 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 resolverlo, iniciándose los mecanismos de subsanación oportunos.



- **NORMATIVA REGULADORA**

Puede consultar nuestra normativa reguladora en el siguiente enlace:

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

- **QUEJAS, SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS**

Sobre los compromisos recogidos en esta carta nos puede hacer llegar **sugerencias, quejas y agradecimientos a:**

A) Dirección electrónica: **administracion@112ib.com**

B) Página web: <<http://www.caib.es>>

C) Fax: **971 42 20 34**

D) Teléfono: **871 11 42 74** (días laborales de 8 h a 15 h)

E) Cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías

El Servicio de Emergencias 112 dispone de un plazo de quince días hábiles para responder y especificar las medidas adoptadas sobre el tema.

- **CÓMO PUEDE CONTACTAR CON NOSOTROS**

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

Fax: 971 42 20 34

Dirección electrónica: administracion@112ib.com

URL: <112ib.caib.es>

Esta carta de servicios se encuentra en la página web <112ib.caib.es>.

- **FECHA DE ENTRADA EN VIGOR**

Fecha de entrada en vigor: 1 de enero de 2014

Fecha de revisión: 31 de diciembre de 2015

