



Carta de Compromisos

Emergències de les Illes Balears 112

ENS COMPROMETEM A:

COMPROMISOS	INDICADORS	COMPROMISOS	INDICADORS
ATENDRE EL 85 % DE LES TELEFONADES ABANS QUE TRANSCORRIN 10 SEGONS I LA RESTA, ABANS QUE EN TRANSCORRIN 60.	% DE TELEFONADES ATESES ABANS QUE TRANSCORRIN 10 SEGONS/TELEFONADES REBUDES.	INFORMAR, EN EL 100 % DELS CASOS, ELS ORGANISMES CORRESPONENTS DE LES ACTIVITATS ESPORTIVES NOTIFICADES PRÈVIAMENT I DE L'HORA PREVISTA D'ACABAMENT.	100 % D'INCIDENTS EN QUÈ L'112 HA CONFIRMAT L'ACABAMENT DE L'ACTIVITAT ESPORTIVA DEL TOTAL DE NOTIFICACIONS REBUDES.
AVISAR I COORDINAR EL 100 % DELS ORGANISMES REMOTS (AMBULÀNCIES, POLICIA, BOMBERS, ETC.) EN UN TEMPS MITJÀ INFERIOR A 4 MINUTS DES DE LA RECEPCIÓ DE L'AVÍS D'UN INCIDENT D'EMERGÈNCIA VITAL I NO VITAL.	100 % DE SOL·LICITUDS EN QUÈ TRANSCORRE UN TEMPS MÀXIM DE 4 MINUTS DES DEL REGISTRE DE LA INCIDÈNCIA FINS QUE S'AVISEN ELS ORGANISMES.	CANALITZAR EL 100 % DE LA INFORMACIÓ REBUDA DEL CIUTADÀ EN RELACIÓ AMB RISCS I ACCIDENTS EN L'ÀMBIT LABORAL DES DE LA CONFIRMACIÓ.	100 % D'INCIDENTS COMUNICATS AL TÈCNIC DE PREVENCIÓ DE RISCS LABORALS EN FUNCIÓ DELS AVISOS REBUTS DEL CIUTADÀ.
FER EL SEGUIMENT DEL 95 % DELS INCIDENTS D'EMERGÈNCIA VITAL I NO VITAL. EL 5 % RESTANT NO REQUEREIX SEGUIMENT PERQUÈ L'EMERGÈNCIA S'AUTORESOL A CAUSA DE LES CIRCUMSTÀNCIES (EX. ANUL·LACIÓ DEL SERVEI).	% D'INCIDENTS D'EMERGÈNCIA VITAL I NO VITAL EN QUÈ ES FA SEGUIMENT.	OFERIR, EN EL 100 % DELS CASOS PROCEDENTS, SEGONS EL CONVENIENT, ATENCIÓ PSICOLÒGICA DAVANT UNA EMERGÈNCIA COMUNICADA PEL CIUTADÀ, MITJANÇANT UNA PETICIÓ D'UN ORGANISME OFICIAL, LES 24 HORES.	% D'INCIDENTS COMUNICATS AL PSICÒLEG EN FUNCIÓ DE LES PETICIONS REBUDES DE L'ORGANISME.
TRANSMETRE ALS ORGANISMES, PER CORREU ELECTRÒNIC, EL 100 % DE LES ALERTES DE FENÒMENS METEOROLÒGICS ADVERSOS DES DE LA RECEPCIÓ DE LA INFORMACIÓ A L'112.	% D'ALERTES TRANSMESSES DEL TOTAL D'ALERTES REBUDES.	EMETRE ALMENYS UN COMUNICAT INFORMATIU DE L'ACTIVITAT FETA EN EL SEIB 112 TRIMESTRALMENTALS MITJANS DE COMUNICACIÓ.	NOMBRE DE COMUNICATS EMESOS.



Aquesta Carta de Compromisos, es troba en la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: www.cartesciutadanes.illesbalears.cat

QUEIXES I SUGGERIMENTS: Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar suggeriments, queixes i agraïments per via:

- Adreça electrònica: administracion@112ib.com
- Pàgina web: <http://www.illesbalears.cat>
- Fax: 971 422 034- Telefònica: 871 114 274 (dies laborals, de 8 a 15h)
- Presencial: en qualsevol de les oficines d'informació i registre de les conselleries.

El Servei d'Emergències 112 disposa d'un termini de 15 dies hàbils per respondre i especificar les mesures adoptades.