

## CÓMO PODEIS CONTACTAR CON NOSOTROS:

C/ DE FRANCESC SALVÀ, S/N (ES PONTD'INCA) 07141 MARRATXÍ  
FAX: 971 42 20 34  
D/E: ADMINISTRACION@I12IB.COM  
URL: WWW.I12IB.ES



SOBRE EL FUNCIONAMIENTO GENERAL DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS Y ESPECIALMENTE SOBRE LOS COMPROMISOS RECOGIDOS EN ESTA CARTA NOS PODÉIS HACER LLEGAR **SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS POR VÍA:**

- **CORREO ELECTRÓNICO:** ADMINISTRACION@I12IB.COM
- **PÁGINA WEB:** <HTTP://WWW.I12IB.CAT>
- **FAX:** 971 422 034
- **TELEFÓNICA:** 871114 274 (DÍAS LABORALS, DE 8 A 15H)
- **PRESENCIAL:** EN CUALQUIERA DE LAS OFICINAS DE INFORMACIÓN Y REGISTRO DE LAS CONSEJERÍAS.

EL SERVICIO DE EMERGENCIAS **I12** DISPONE DE UN PLAZO DE **15 DÍAS** HÁBILES PARA RESPONDER Y ESPECIFICAR LAS MEDIDAS ADOPTADAS.



ESTA CARTA DE SERVICIOS, LA ENCONTRARÉIS EN LA PÁGINA WEB DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE FUNCIÓ PÚBLICA, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS: WWW.CARTESCIUTADANES.I12IB.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 €

# CARTA DE COMPROMISOS

## EMERGENCIAS DE LAS ILLES BALEARS I12



ESTA CARTA DE SERVICIOS ES EL RESULTADO DEL PROGRAMA 9 DE COMPROMISOS CON LA CIUDADANÍA DEL SEGUNDO PLANO ESTRATÉGICO DE CALIDAD DEL GOBIERNO DE LAS ISLAS BALEARES Y SE INTEGRA EN EL CONJUNTO DE CARTAS DE CIUDADANÍA ELABORADAS POR EL GOBIERNO DE LAS ISLAS BALEARES.

### ■ ¿QUIÉNES SOMOS?

EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DE LAS ISLAS BALEARES, SEIB **I12**, 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, YA SEAN 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 DE EN EL 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 **I12** 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 LA PREVENCIÓN DE RIESGOS.

### ■ SERVICIOS QUE OFRECEMOS:

1. OS OFRECEMOS UN TELÉFONO GRATUITO PARA PRESENTAR VUESTRAS DEMANDAS DE AYUDA ANTE LAS EMERGENCIAS, Y OS GARANTIZAMOS LA MÁXIMA COBERTURA POSIBLE DURANTE LAS 24 HORAS, LOS 365 DÍAS DE EN EL AÑO.
2. DISPONEMOS DE UN SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN, REGISTRO Y GRABACIÓN DE LLAMADAS PARA AVALAR UN SERVICIO DE MÁS CALIDAD DE ACUERDO CON LA LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS.
3. AVISAMOS Y COORDINAMOS A TODOS LOS ORGANISMOS NECESARIOS (AMBULANCIAS, POLICÍA, BOMBEROS, ETC.) Y LES FACILITAMOS TODA LA INFORMACIÓN QUE NOS HABÉIS PROPORCIONADO EN LA LLAMADA DE EMERGENCIA.
4. HACEMOS UN SEGUIMIENTO DE LA AYUDA PRESTADA.
5. OS ATENDEMOS EN CATALÁN, CASTELLANO, INGLÉS Y ALEMÁN, ENTRE OTROS IDIOMAS.

## SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE OFRECEMOS:

1. SI TENÉIS ALGUNA DISCAPACIDAD AUDITIVA O DEL HABLA, PODÉIS ACCEDER A NUESTROS SERVICIOS MEDIANTE EL TELÉFONO 900 112 100.
2. OS PROPORCIONAMOS APOYO PSICOLÓGICO ANTE UN SUCESTRÁGICO RELACIONADO CON LA EMERGENCIA COMUNICADA.
3. HACEMOS EL SEGUIMIENTO DE VUESTRAS EXCURSIONES DE MONTAÑA Y ACTIVIDADES SUBACUÁTICAS.
4. INFORMAMOS A LOS ORGANISMOS COMPETENTES SOBRE LAS QUEMAS CONTROLADAS.
5. INFORMAMOS A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRABAJO Y SALUD LABORAL DE DENUNCIAS DE RIESGOS Y ACCIDENTES LABORALES.
6. OS DAMOS CONSEJOS DE CÓMO PODÉIS PREVENIR ACCIDENTES (EN NUESTRA PÁGINA WEB <[HTTP://112IB.CAIB.ES](http://112ib.caib.es)> Y EN OTROS MEDIOS DE COMUNICACIÓN).



## NOS COMPROMETEMOS A:

COMPROMISOS	INDICADORES
ATENDER EL 85 % DE LAS LLAMADAS ANTES DE QUE TRANSCURRAN 10 SEGUNDOS Y EL RESTO, ANTES DE QUE TRANSCURRAN 60.	% DE LLAMADAS ATENDIDAS ANTES DE QUE TRANSCURRAN 10 SEGUNDOS/LLAMADAS RECIBIDAS.
AVISAR Y COORDINAR EL 100 % DE LOS ORGANISMOS REMOTOS (AMBULANCIAS, POLICÍA, BOMBEROS, ETC.) EN UN TIEMPO MEDIANO INFERIOR A 4 MINUTOS DESDE LA RECEPCIÓN DEL AVISO DEL INCIDENTE DE EMERGENCIA VITAL Y NO VITAL.	100 % DE PETICIONES EN QUE TRANSCURRE UN TIEMPO MÁXIMO DE 4 MINUTOS DESDE EL REGISTRO DE LA INCIDENCIA HASTA QUE SE AVISAN A LOS ORGANISMOS.

HACER EL SEGUIMIENTO DEL 95 % DE LOS INCIDENTES DE EMERGENCIA VITAL Y NO VITAL. EL 5 % RESTANTE NO REQUIERE SEGUIMIENTO PORQUE LA EMERGENCIA SE AUTO RESUELVE DEBIDO A LAS CIRCUNSTANCIAS (EJ. ANULACIÓN DEL SERVICIO).	% DE INCIDENTES DE EMERGENCIA VITAL Y NO VITAL EN QUE SE HACE SEGUIMIENTO.
TRANSMITIR A LOS ORGANISMOS, POR CORREO ELECTRÓNICO, EL 100 % DE LAS ALERTAS DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS ADVERSOS DESDE LA RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN AL 112.	% DE ALERTAS TRANSMITIDAS DEL TOTAL DE ALERTAS RECIBIDAS.
INFORMAR, EN EL 100 % DE LOS CASOS, A LOS ORGANISMOS CORRESPONDIENTES, DE LAS ACTIVIDADES DEPORTIVAS NOTIFICADAS PREVIAMENTE Y DE LA HORA PREVISTA DE FINALIZACIÓN.	100 % DE INCIDENTES EN QUE EL 112 HA CONFIRMADO LA FINALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD DEPORTIVA DEL TOTAL DE NOTIFICACIONES RECIBIDAS.
CANALIZAR EL 100 % DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA DEL CIUDADANO EN RELACIÓN A RIESGOS Y ACCIDENTES EN EL ÁMBITO LABORAL DESDE LA CONFIRMACIÓN.	100 % DE INCIDENTES COMUNICADOS AL TÉCNICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN FUNCIÓN DE LOS AVISOS RECIBIDOS DEL CIUDADANO.
OFRECER, EN EL 100 % DE LOS CASOS PRECEDENTES, SEGÚN EL CONVENIO VIGENTE, ATENCIÓN PSICOLÓGICA ANTE UNA EMERGENCIA COMUNICADA POR EL CIUDADANO, MEDIANTE UNA PETICIÓN DE UN ORGANISMO OFICIAL, LAS 24 HORAS.	% DE INCIDENTES COMUNICADOS AL PSICÓLOGO EN FUNCIÓN DE LAS PETICIONES RECIBIDAS DEL ORGANISMO.
EMITIR AL MENOS UN COMUNICADO INFORMATIVO DE LA ACTIVIDAD HECHA EN EL SEIB 112 TRIMESTRALMENTE A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	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 A SER ATENDIDO DE MANERA EFICAZ, POR PERSONAL CUALIFICADO Y CON LOS MEDIOS IDÓNEOS, SEGÚN VUESTRAS NECESIDADES Y DE ACUERDO CON LA INFORMACIÓN QUE NOS FACILITÁIS.
3. DERECHO A 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 MEDIANTE LA DIRECCIÓN QUE ENCONTRARÉIS EN EL APARTADO CORRESPONDIENTE DE ESTA CARTA Y DE RECIBIR RESPUESTA POR ESCRITO EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS POR LA 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 QUE VUESTRA LLAMADA SE GESTIONE CORRECTAMENTE.
3. DEBER DE MANTENER UNA ACTITUD RESPETUOSA Y CORRECTA CON LOS PROFESIONALES QUE OS ATIENEN.

RECORDAD QUE LAS LLAMADAS MALICIOSAS O FALSAS DIFICULTAN 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 ISLAS BALEARES.

## FORMAS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS:

TENÉIS A VUESTRA DISPOSICIÓN VARIOS MECANISMOS DE COLABORACIÓN Y PARTICIPACIÓN, ENTRE LOS CUALES DESTACAN:

1. 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 CONSIDERÉIS QUE SE HAN INCUMPLIDO LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN ESTA CARTA DE SERVICIOS PODÉIS DIRIGIRLOS A NOSOTROS, TAL COMO SE INDICA EN EL APARTADO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS. EL SERVICIO DE EMERGENCIAS 112 PONE A VUESTRA DISPOSICIÓN LOS MECANISMOS DE ENMIENDA SIGUIENTES:

1. LLAMADA PERSONAL O CARTA AL 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, MEDIANTE SOLICITUD PREVIA.

LOS INDICADORES SEMESTRALES DE MEDICIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y SUS RESULTADOS, COMO TAMBIÉN NUESTRAS MEMORIAS ANUALES, SE PUEDEN CONSULTAR EN LA PÁGINA WEB.

EN CASO DE QUE SEA EL SEIB 112 QUIÉN 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 EN EL ENLACE SIGUIENTE: <[HTTP://WWW.CAIB.ES/SACMICROFRONT/CONTENIDO.DO?MKEY=Mo8082109010018816268&lang=CA&cont=20300](http://www.caib.es/sacmicrofront/contenido.do?mkey=Mo8082109010018816268&lang=CA&cont=20300)>

