

COM PODEU CONTACTAR AMB NOSALTRES:

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



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@I12IB.COM
- **PÀGINA WEB:** <HTTP://WWW.ILLESBALEARS.CAT>
- **FAX:** 971 422 034
- **TELFÒNICA:** 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 ESPECIFICARLES MESURES ADOPTADES.



AQUESTA CARTA DE SERVEIS, ES TROBA EN LA PÀGINA WEB DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE FUNCIO PÚBLICA, ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES I QUALITAT DELS SERVEIS DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS:  
WWW.CARTESCIUTADANES.ILLESBALEARS.CAT

DATA D'APROVACIÓ: DESEMBRE DE 2010  
DATA DE REVISIÓ: ABANS DE DESEMBRE DE 2012  
TIRATGE D'EXEMPLARS: 1.500  
COST D'IMPRESSIÓ PER EXEMPLAR: 0,23 €

# CARTA DE COMPROMISOS

## EMERGÈNCIES DE LES ILLES BALEARS 112



AQUESTA CARTA MARC ÉS EL RESULTAT DEL PROGRAMA 9 DE COMPROMISOS AMB LA CIUTADANIA DEL SEGON PLA ESTRATÈGIC DE QUALITAT DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS I ESTÀ INTEGRADA DINS DEL CONJUNT DE CARTES DE CIUTADANIA DESENVOLUPADES PEL 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 O DE RESCAT DE PERSONES. AQUEST SERVEI PRESTA MITJANÇANT UNA ATENCIÓ TELÈFÒNICA PERSONALITZADA EN DIVERSOS IDIOMES I EN HORARI ININTERROMPUT DE 24 HORES, ELS 365 DIES DE L'ANY. CONSISTEIXA AVISAR IMMEDIATAMENT ELS DISTINTS ORGANISMES ENCARREGATS DE LA RESOLUCIÓ DE L'INCIDENT I COORDINAR LA SEVA 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. TAMBÉ ALERTA LES ENTITATS, LES INSTITUCIONS I ELS CIUTADANS EN GENERAL SOBRE LA IMMINÈNCIA DE FENÒMENS METEOROLÒGICS ADVERSOS AMB ANTELACIÓ SUFICIENT PER PROPICIAR ACTUACIONS ENCAMINADES A L'AUTOPROTECCIÓ I LA PREVENCIÓ DE RISCS.

### ■ SERVEIS QUE OFERIM:

1. US OFERIM UN TELÈFON GRATUÏT PER PRESENTAR LES VOSTRES SOL·LICITUDS D'AJUDA DAVANT LES EMERGÈNCIES, I US GARANTIM 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 DE MÉS QUALITAT D'ACORD AMB LA LLEI ORGÀNICA DE PROTECCIÓ DE DADES.
3. AVISAM I COORDINAM TOTS ELS ORGANISMES NECESSARIS (AMBULÀNCIES, POLICIA, BOMBERS, ETC.) I ELS FACILITAM TOTA LA INFORMACIÓ QUE ENS HEU PROPORCIONAT EN LA TELEFONADA D'EMERGÈNCIA.
4. FEIM UN SEGUIMENT DE L'AJUDA PRESTADA.
5. US ATENEM EN CATALÀ, CASTELLÀ, ANGLÈS I ALEMANY, ENTRE ALTRES IDIOMES.

## ■ SERVEIS COMPLEMENTARIS QUE OFERIM:

1. SI TENIU ALGUNA DISCAPACITAT AUDITIVA O DE LA PARLA, PODEU ACCEDIR ALS NOSTRES SERVEIS MITJANÇANT EL TELÈFON 900 112 100.
2. US PROPORCIONAM SUPORT PSICOLÒGIC DAVANT UN SUCCÈSTRÀGIC RELACIONAT AMB L'EMERGÈNCIA COMUNICADA.
3. FEIM EL SEGUIMENT DE LES VOSTRES EXCURSIONS DE MUNTANYA I ACTIVITATS SUBAQUÀTIQUES.
4. INFORMAM ELS ORGANISMES COMPETENTS SOBRE LES CREMES CONTROLADES.
5. INFORMAM LA DIRECCIÓ GENERAL DE TREBALL I SALUT LABORAL DE DENÚNCIES DE RISCS I ACCIDENTS LABORALS.
6. US DONAM CONSELLS DE COM PODEU PREVENIR ACCIDENTS (A LA NOSTRA PÀGINA WEB <[HTTP://112IB.CAIB.ES](http://112ib.caib.es)> I EN ALTRES MITJANS DE COMUNICACIÓ).



## ■ ENS COMPROMETEM A:

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.
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.

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.
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.
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.
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.
OFERIR, EN EL 100 % DELS CASOS PROCEDENTS, SEGONS EL CONVENI GENT, 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.
EMETRE AL MENYS UN COMUNICAT INFORMATIU DE L'ACTIVITAT FETA EN EL SEIB 112 TRIMESTRALMENT ALS MITJANS DE COMUNICACIÓ.	NOMBRE DE COMUNICATS EMESOS.



## ■ DRETS I OBLIGACIONS DE L'USUARI:

### Drets de l'usuari:

1. DRET DE CONÈIXER I UTILITZAR LES PRESTACIONS DEL NÚMERO DE TELÈFON D'EMERGÈNCIES 112.
2. DRET DE SER ATÈS DE MANERA EFICAÇ, PER PERSONAL QUALIFICAT I AMB ELS MITJANS IDONIS, SEGONS LES VOSTRES NECESSITATS I D'ACORD AMB LA INFORMACIÓ QUE ENS FACILITEU.
3. DRET DE TENIR CONEIXEMENT DE LES GESTIONS QUE ES FAN EN RELACIÓ AMB L'INCIDENT QUE ENS HEU COMUNICAT.
4. DRET A LA CONFIDENCIALITAT DE LA INFORMACIÓ DE CARÀCTER PERSONAL FACILITADA, EN COMPLIMENT DE LA LLEI ORGÀNICA DE PROTECCIÓ DE DADES.
5. DRET DE FER SUGGERIMENTS, RECLAMACIONS I AGRAÏMENTS MITJANÇANT L'ADREÇA QUE TROBAREU EN L'APARTAT CORRESPONENT D'AQUESTA CARTA I DE REBRE RESPOSTA PER ESCRIT EN EL TERMINI ESTABLERT PER LLEI.

### Deures de l'usuari:

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 PERQUÈ LA VOSTRA TELEFONADA ES GESTIONI CORRECTAMENT.
3. DEURE DE MANTENIR UNA ACTITUD RESPECTUOSA I CORRECTA AMB ELS PROFESSIONALS QUE US ATENEN.

RECORDAU QUE LES TELEFONADES MALICIOSES O FALSES DIFÍCULTEN 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:

TENIU A LA VOSTRA DISPOSICIÓ DIVERSOS 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. 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 COMPENSACIÓ EN CAS D'INCOMPLIMENT DE COMPROMISOS:

ELS USUARIS QUE CONSIDEREU QUE S'HAN INCOMPLERT ELS COMPROMISOS ASSUMITS EN AQUESTA CARTA DE SERVEIS PODEU ADREÇAR-VOS A NOSALTRES, TAL COM S'INDICA EN L'APARTAT DE QUEIXES I SUGGERIMENTS. EL SERVEI D'EMERGÈNCIES 112 POSA A LA VOSTRA DISPOSICIÓ ELS MECANISMES D'ESMENA SEGÜENTS:

1. TELEFONADA PERSONAL O CARTA A L'USUARI ENVIADA PEL MATEIX CANAL DE LA RECEPCIÓ O PEL CANAL QUE L'USUARI ASSENYALI.
2. POSSIBILITAT DE FACILITAR A L'USUARI UNA ENTREVISTA AMB ELS RESPONSABLES PERTINENTS, AMB UNA SOL·LICITUD PRÈVIA.

ELS INDICADORS SEMESTRALS DE MESURAMENT DEL COMPLIMENT DELS COMPROMISOS I ELS SEUS RESULTATS, COM 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 AQUESTA SITUACIÓ.

## ■ NORMATIVA REGULADORA:

PODEU CONSULTAR LA NOSTRA NORMATIVA REGULADORA A L'ENLAÇ SEGÜENT:

<[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)>

