



Carta de Compromisos

Emergencias de las Illes Balears 112

NOS COMPROMETEMOS A:

COMPROMISOS	INDICADORES	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.	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.
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.	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.
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.	OFRECER, EN EL 100 % DE LOS CASOS PROCEDENTES, 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.
TRANSMITIR A LOS ORGANISMOS, POR CORREO ELECTRÓNICO, EL 100 % DE LAS ALERTAS DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS ADVERSOS DESDE LA RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN 112.	% DE ALERTAS TRANSMITIDAS DEL TOTAL DE ALERTAS RECIBIDAS.	EMITIR AL MENOS UN COMUNICADO INFORMATIVO DE LA ACTIVIDAD HECHA EN EL SEIB 112 TRIMESTRALMENTE A LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	NÚMERO DE COMUNICADOS EMITIDOS.



Esta Carta de Compromisos, la encontraréis en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Govern de les Illes Balears: www.cartesciutadanes.illesbalears.cat

QUEJAS Y SUGERENCIAS: 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@112ib.com
- Página web: <http://www.illesbalears.cat>
- Fax: 971 422 034- Telefónica: 871 114 274 (dies laborals, de 8 a 15h)
- Presencial: en cualquiera de las oficinas de información y registro de las consejerías.

El Servicio de Emergencias 112 dispone de un plazo de 15 días hábiles para responder y especificar las medidas adoptadas.