

carta
de
servicios

112

Servicio de atención de

Urgencias



Objetivos
Servicios
Compromisos
Garantías

carta de servicios

DATOS IDENTIFICATIVOS ¿quienes somos?

El Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha es un servicio público que presta la Consejería de Justicia y Protección Ciudadana a través de la Dirección General de Protección Ciudadana.

OBJETIVOS Y FINES

La Consejería de Justicia y Protección Ciudadana de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en su misión de garantizar el derecho a la seguridad, asume el compromiso institucional de desarrollar la presente Carta de Servicios para que la ciudadanía pueda conocer y valorar, a través de compromisos concretos y cuantificables, la prestación del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2.

Este Servicio tiene como finalidad garantizar una respuesta profesional, eficaz y coordinada a través del número de teléfono 1-1-2 a todos los ciudadanos y ciudadanas que se encuentren en una situación de urgencia o emergencia dentro del ámbito de Castilla-La Mancha.

El Servicio de atención de urgencias 1-1-2 cumple con la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y a todos los efectos con lo establecido en la Carta de Derechos del Ciudadano de Castilla-La Mancha que tiene como objetivo prioritario mejorar de manera permanente la calidad de los servicios que se prestan a la sociedad y recabar de ella una mayor participación para la mejora y mantenimiento del sector público.

MARCO LEGAL. DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS DEL 1-1-2

Los Derechos de todas las personas que utilizan el Servicio 1-1-2 se encuentran recogidos en:

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999).

Decreto 30/1999, de 30 marzo Consejería Administraciones Públicas (DOCM Castilla-La Mancha 9 abril 1999, núm. 21, [pág. 2265]), que aprueba la Carta de los Derechos del Ciudadano.

Decreto 125/2000, de 18 julio de la Consejería de Administraciones Públicas (DOCM Castilla-La Mancha 21 julio 2000, núm. 71, [pág. 7013], que regula la implantación del servicio de atención de urgencias a través del teléfono único europeo de urgencias 1-1-2.

Decreto 12/2005, de 01/02/2005 de la Consejería de Administraciones Públicas, por el que se modifica la normativa reguladora del Servicio de Atención de Urgencias a través del Teléfono Único Europeo de Urgencias 1-1-2 (DOCM Castilla-La Mancha 4 de febrero 2005, núm. 25).

USO CORRECTO Y RESPONSABLE. DEBERES DE LOS USUARIOS/AS.

El número 1-1-2 está destinado a los casos de urgencia o emergencia: accidentes, incendios, necesidad de asistencia sanitaria urgente, agresiones, robos, rescates, catástrofes...

No es un teléfono de información general o para recabar información sobre el estado de las carreteras o sobre el tiempo.

Es importante informar y enseñar a los niños y niñas sobre el uso correcto del Servicio 1-1-2.






Las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen la labor de quienes atienden las urgencias reales.

SERVICIOS QUE SE OFRECEN:

El Servicio de Atención de Urgencias presta los siguientes servicios:






1. El 1-1-2 de Castilla–La Mancha atiende las 24 horas del día y todos los días del año, a todas las personas que se ponen en contacto con el Servicio. Cada llamada se valora para obtener la respuesta adecuada a la demanda que se solicita.

2. El 1-1-2 de Castilla-La Mancha ofrece a cada usuario o usuaria una atención personalizada. Esta atención se caracteriza por ofrecer:

-  Un trato adecuado.
-  Información general relacionada con una situación de urgencia y/o emergencia a todas las personas que lo necesiten.
-  Respuesta inmediata cuando se activan los sistemas especiales de localización en las situaciones de violencia de género.
-  Sistema tecnológico para atender a las personas con problemas de audición.
-  Atención en otros idiomas.

3. El 1-1-2 de Castilla-La Mancha realiza un tratamiento integral de la urgencia y/o emergencia, presta sus servicios desde el principio hasta el final del incidente trabajando con y para todos los que intervienen en su solución. Esto significa que:






Cuando se recibe una llamada en el 1-1-2 se realiza la valoración técnica y el análisis especializado de cada situación de urgencia y/o emergencia, por expertos y expertas del ámbito:

-  de la seguridad
-  de la extinción de incendios, salvamento y rescate
-  de la protección civil
-  de la salud
-  de los servicios sociales

La respuesta ante las emergencias es eficaz, ya que la profesionalidad de los expertos/as que están permanente en el Centro 1-1-2, proporciona a la ciudadanía distintas ayudas según las situaciones que se producen:

En aquellas situaciones en las que existe movilización de medios al lugar de la urgencia o emergencia se dan consejos de actuación y recomendaciones especializadas hasta la llegada de los recursos necesarios para la resolver la situación.

Por ejemplo:

-  Qué hacer o no hacer en un accidente
-  Qué hacer ante un ataque epiléptico o ante una quemadura
-  Cómo actuar cuando alguien pretende entrar en nuestro domicilio
-  Qué hacer para prevenir una intoxicación cuando huele a gas
-  Qué medidas tomar ante un incendio, etc

En aquellas situaciones que no requieren movilización de medios al usuario/a del 1-1-2 se le ofrecen consejos de cómo actuar y recomendaciones especializadas ante cualquier situación de urgencia o emergencia.

Por ejemplo:

Ante problemas de salud: Qué hacer ante un niño con fiebre, qué dieta seguir en un problema digestivo, etc.

Ante problemas de seguridad ciudadana: Forma y lugar de tramitación de denuncias, información sobre aspectos relacionados con la extranjería, etc.

Ante problemas relacionados con la extinción de incendios y salvamento: Medidas de seguridad contra incendios, información sobre materias peligrosas, etc.

Ante problemas relacionados con fenómenos meteorológicos adversos: nevadas, temporales, tormentas, olas de calor ..., qué carreteras están cortadas, qué municipios son los afectados, etc.

Información de interés ante situaciones relacionadas con la urgencia y la emergencia: Teléfonos y direcciones de centros de salud, comisarías de policía, servicios de atención a la mujer, farmacias de guardia, etc.

La respuesta del 1-1-2 termina cuando la urgencia o emergencia se ha resuelto completamente. Mientras que los organismos especializados intervienen para solucionar la urgencia, desde el 1-1-2 se realiza un seguimiento continuo del incidente hasta su completa resolución. El objetivo es que se logre una actuación coordinada de todos los y las profesionales, mediante la suma de esfuerzos y evitando duplicidades.

Este seguimiento implica:

- ▶ Que toda la información sobre los cambios que pueden producirse en una situación de urgencia o emergencia, se conozca a tiempo real por los organismos que van a resolverla, lo que permite que los medios humanos y técnicos se adapten rápidamente a la nuevas situaciones.
- ▶ Que el Servicio 1-1-2 aporte el apoyo y asesoramiento que necesitan en cada momento los profesionales que están interviniendo en situaciones de urgencia y emergencia.

4. El Servicio 1-1-2 se convierte en el Centro de la Red de Comunicaciones cuando se activa cualquiera de los Planes de Emergencia de Protección Civil y realiza las funciones que como tal Centro tiene asignadas.

5. Canal de información a través de la web.

El Servicio 1-1-2 se ajusta a los sistemas actuales de información. Para este fin, el 1-1-2 dispone de una página web (www.jccm.es/justicia/112/), a través de la cual comunica a sus usuarios/as consejos de actuación y recomendaciones ante situaciones de urgencia y/o emergencia, y se facilitan los medios para la presentación de las sugerencias, quejas y reclamaciones que cualquier ciudadano o ciudadana pueda tener sobre el Servicio.

COMPROMISOS DE CALIDAD CON LOS USUARIOS

1. Mantener un Servicio gratuito, público y permanente (24 horas al día, 365 días al año), a través del número telefónico 1-1-2.
2. Atender toda clase de llamadas de auxilio, ya sean urgencias o emergencias, originadas en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, requieran o no movilización de recursos, en un tiempo medio de espera inferior o igual a 24 segundos.
3. Obtener la información necesaria para determinar el tipo de urgencia y la ayuda que se necesita, con la finalidad de ofrecer la respuesta adecuada a las llamadas recibidas y transmitir la información a todos los organismos competentes en la resolución de la urgencia, en un tiempo medio inferior a 5 minutos y medio.
4. Realizar el seguimiento de los recursos y su actuación en las urgencias y/o emergencias que se produzcan, a través de las llamadas que se reciben por líneas telefónicas de comunicación directa entre éstos y el personal de coordinación del 1-1-2, asegurando que el número de comunicaciones de este tipo es igual o superior al 10% del total de las llamadas recibidas en relación a situaciones de urgencia y/o emergencia.
5. Atender de forma personalizada a todos los usuarios y usuarias que llamen al 1-1-2, comprometiéndonos a revisar la actividad del 100% de los/as operadores/as del Servicio, con el fin de establecer mecanismos formativos que conduzcan a la mejora continua de su actividad.

6. Mantener y actualizar los equipos técnicos que hacen posible el funcionamiento del Servicio 1-1-2, para lo que se llevarán a cabo al menos seis actuaciones controladas de los sistemas de gestión informática al año.

7. Impulsar el desarrollo y actualización de convenios de colaboración y protocolos de actuación, entre los diferentes organismos y servicios con competencia en la resolución de situaciones de urgencia y emergencia, asegurando un incremento en este número de al menos el 3% adicional, respecto al número total del año anterior,

8. Desarrollo de un Plan Anual de Formación del personal en lo referente a la atención y gestión de llamadas de urgencia y emergencia, estableciendo la realización de un mínimo de al menos dos cursos específicos o actividades formativas por año.

9. Actuar como Centro de la red de comunicaciones en caso de que se activara cualquier Plan de Emergencia de Protección Civil, garantizando un 80% de procesos correctos de envío masivo de alertas por SMS, FAX, MAIL y llamadas telefónicas ante situaciones de alerta o prealerta de cualquiera de dichos planes.

INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en el Anexo adjunto a la Resolución de fecha 01 de Abril de la Consejería de Justicia y Protección Ciudadana, por la que se aprueba la Carta Sectorial de Servicios del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2; también se pueden consultar en la web <http://www.jccm.es/justicia/112>, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con la misma periodicidad que se indica en el citado Anexo.

112
Servicio de atención de
Urgencias

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DEL USUARIO: INICIATIVAS Y SUGERENCIAS. QUEJAS Y RECLAMACIONES

Háganos llegar su opinión sobre los servicios que ofrece el Centro 1-1-2. Usted puede plantear iniciativas y sugerencias, así como presentar reclamaciones en la forma que se señala a continuación:

A través de impresos normalizados y gratuitos, presentes en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración regional, según modelo aprobado por Orden de 21-09-2000 de la Consejería de Administraciones Públicas (D.O.C.M. nº 102, de 20-10-2000).

Por correo o presencialmente mediante un escrito en papel dirigido a:

Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2
Consejería de Justicia y Protección Ciudadana
A-42, Km. 64.500. 45071 - TOLEDO

De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta, sin tener que acompañar escrito, donde la unidad de registro es la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

Mediante fax: 925 26 79 59

Por correo electrónico dirigido a los buzones habilitados a tal efecto en la página de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en internet: www.jccm.es

Mediante llamada al Teléfono Único de Información (012), que las formalizará en soporte informático.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el día siguiente a su presentación.

GARANTÍAS

En el caso de que de su reclamación se evidencie el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta, el responsable del 1-1-2 contactará con usted en el plazo de 72 horas, por el medio que haya señalado como preferente (escrito, teléfono, e-mail, fax...) para solicitar sus disculpas y explicarle las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas para subsanarlo.

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

La Carta de Servicios ha sido aprobada por Resolución de 1 de abril de 2008, de la Consejería de Justicia y Protección Ciudadana, publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha de fecha 10 de abril de 2008 y los compromisos que en ella se adquieren tienen validez hasta abril de 2010.

FORMAS DE ACCESO

En caso de urgencia o emergencia marque, sin prefijo: ☎ 1-1-2

- ▶ Desde un teléfono fijo.
- ▶ Desde un teléfono móvil.
- ▶ Desde un teléfono público (cabina o establecimiento), sin necesidad de introducir monedas, ni tarjetas de prepago o de crédito.
- ▶ Desde cualquier punto de Castilla-La Mancha.





Certificada el 10/05/2007
y nº A58/000029



Castilla-La Mancha