

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas

1941 Resolución de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos por la que se aprueba la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia.

Examinado el expediente instruido por la Inspección General de Servicios a instancia de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, relativo a la propuesta de Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 6 de marzo de 2003, de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de cartas de servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia (BORM nº 67, de 22 de marzo de 2003).

Visto el preceptivo informe favorable emitido por la Inspección General de los Servicios de fecha 11 octubre de 2010, de conformidad con lo exigido en los artículos 4, 5, 9, 11 y concordantes de la mencionada Orden de 6 de marzo de 2003, de la Consejería de Economía y Hacienda, así como la introducción de recomendaciones propuestas en el citado informe, comunicadas por la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, mediante escrito de fecha 24 de enero de 2011.

Sobre la base de las competencias que el Decreto del Consejo de Gobierno n.º 241/2010 de 10 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (BORM nº 212, de 13 de septiembre de 2010), atribuye a la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos en su artículo octavo y Disposición transitoria Primera; y en virtud de lo establecido en los artículos 6 y 11.1 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, por la que se dictan instrucciones en relación a la implantación de las Cartas de Servicios en la Administración Pública de la Región de Murcia,

Resuelvo

Primero.- Aprobar la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 de la Región de Murcia, que se contempla en el Anexo que se adjunta a la presente Resolución.

La carta de servicios aprobada deberá someterse al seguimiento global de la Inspección General de Servicios sobre los indicadores y cumplimiento de compromisos de calidad declarados, para lo cual la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, remitirá a la Inspección General de Servicios de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, en el primer trimestre del año, un informe sobre el grado de cumplimiento en el año anterior de los compromisos asumidos en su carta de servicios, a través de los indicadores asociados, medidas de percepción de la calidad del servicio adoptadas, desviaciones detectadas, causas y medidas correctoras o mejoras emprendidas en su caso, quejas y sugerencias recibidas y medidas adoptadas

para su resolución, controles internos y cumplimentación de cuantos datos le sean requeridos al respecto.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta Resolución y del contenido de la Carta de Servicios aprobada en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y Ordenar su inscripción en el Registro General de Cartas de Servicios regulada en el artículo 7 de la Orden de 6 de marzo de 2003 de la Consejería de Economía y Hacienda, con el número CS/13/11.

Tercero.- De conformidad con el artículo 12 de la Orden de 6 de marzo de 2003, esta Carta estará visible y a disposición del público en la sede de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, así como en las unidades que prestan los servicios a que se refiere la carta. Asimismo, se recomienda su inclusión en la página web www.112rm.com

La Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, en coordinación con el Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, implantará cuantas medidas sean precisas para divulgar esta Carta y asegurar su difusión en los sistemas y canales de carácter corporativo que estimen más eficaces.

Cuarto.- Comuníquese la presente Resolución a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, al Servicio de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos y publíquese en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia, 27 de enero de 2011.—El Director General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos, Diego M.^º Cola Palao.

Anexo

Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.

CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

1. Datos identificativos

TELÉFONO DE EMERGENCIAS 1-1-2 REGIÓN DE MURCIA

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.

Consejería de Justicia y Seguridad Ciudadana.

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Misión

Prestar el servicio de atención de llamadas de emergencia a través del número telefónico 1-1-2 en el ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma, que proporciona una atención y respuesta adecuadas a las llamadas realizadas por los ciudadanos en situaciones de emergencia.

El servicio 112 RM no comprende, en ningún caso, la prestación material de la asistencia requerida por los ciudadanos en situaciones de emergencia, que corresponderá a los servicios de emergencia competentes en cada caso.

3. Relación de servicios

El 112 RM busca proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, cumpliendo los requisitos y realizando esfuerzos que permitan cubrir sus expectativas, prestándolos en unas condiciones que proyectan una imagen de calidad y rigor que aseguran la confianza del usuario en los resultados obtenidos y como responsable el Director General de Seguridad Ciudadana y Emergencias se compromete personalmente con el servicio.

El Gobierno Regional pone a disposición de las personas residentes o visitantes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia, a través del número 1-1-2, con la finalidad de facilitar a ciudadanos y Organismos Públicos, un servicio integrado de información y comunicaciones que:

1) Permita con carácter permanente atender las peticiones de asistencia en materia de urgencias sanitarias, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.

2) Active coordinadamente la prestación de auxilio más adecuada, en función del tipo de incidencia y el lugar donde se produzca.

4. Relación actualizada de la normativa reguladora de cada una de las prestaciones y servicios.

La normativa aplicable en los servicios objeto de esta Carta de Servicios, por su cambiante naturaleza se lleva a cabo una actualización continua en la página web del 112 RM, para lo que se ha habilitado el siguiente enlace para consulta:

<http://www.112rm.com/dgpc/legislacion.php>

5. Derechos de los ciudadanos.

- Derecho a un acceso telefónico gratuito al Servicio 112 RM, durante las 24 horas del día, todos los días del año.

- Derecho a presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado.

6. Ayúdenos a prestar un mejor servicio.

El número 1·1·2 está destinado exclusivamente a los casos de urgencia o emergencia. No es un teléfono de información general o para recabar información sobre el estado de las carreteras o el tiempo.

Enseñe a los menores a usar apropiadamente el teléfono 1·1·2. Las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen la labor de quienes atienden urgencias reales.

Si tiene cualquier problema con nuestro servicio y/o quiere aportar sugerencias, le rogamos nos las haga llegar a través de los cauces establecidos en esta Carta.

7. Mejora del servicio. Gestión de quejas y sugerencias.

Formas de colaboración y participación de los usuarios en la mejora del Servicio 112 RM.

Los usuarios podrán presentar sus preguntas, quejas y sugerencias a través de los siguientes cauces:

- Mediante escrito dirigido a la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias.
- El canal telefónico corporativo 012. Si llama desde fuera de la Región de Murcia, este canal está disponible a través del número telefónico 968 36 20 00.
- Presencialmente en las Ventanillas Únicas de los Ayuntamientos de la Región de Murcia y Oficinas de Registro de la CARM.
- Acceso telemático a la página web www.carm.es en el apartado trámites en línea, mediante el procedimiento de Administración Electrónica de "Quejas y Sugerencias de los ciudadanos".

8. Compromisos, indicadores y metas.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su consecución, pudiéndose consultar en la web www.112rm.com, en donde los resultados de su cumplimiento se actualizan con periodicidad mensual.

Los indicadores correspondientes a esta Carta se encuentran en la tabla de Compromisos, Indicadores y Metas de esta Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 1-1-2 Región de Murcia.

Factores clave	Compromiso de calidad	Indicador de calidad
Fiabilidad en la atención de llamadas	1. Atención al 90% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112.	% de llamadas atendidas, sobre el total de llamadas recibidas en el teléfono 112.
Atención en idiomas	2. Disponibilidad de atención al 99% de las llamadas recibidas cada mes en el teléfono 112 en los siguientes idiomas: español, inglés, francés, alemán y árabe.	% del tiempo de disponibilidad de atención en los idiomas español, inglés, francés, alemán y árabe, sobre el tiempo total de operación en el teléfono 112.
Atención adecuada	3. Destinar 1.200 horas anuales a la formación y evaluación continua del personal de atención de llamadas 112.	Número de horas destinadas a la formación y evaluación interna del personal de atención de llamadas.
	4. El número máximo de reclamaciones sobre el proceso de Atención de Llamadas 112 no superará la proporción de 1 reclamación por cada 250.000 llamadas recibidas (en cómputo anual).	Proporción entre el número de reclamaciones recibidas sobre el proceso de Atención de Llamadas, por cada 250.000 llamadas recibidas.
Rapidez en la atención de llamadas	5. Tiempo medio de descuelgue de las llamadas 112, medido con una periodicidad mensual, no superior a 8 segundos.	Tiempo medio de descuelgue (desde la finalización del mensaje inicial grabado).
	6. El 85% de las llamadas atendidas, lo serán antes de 20 segundos, en cómputo mensual.	% de llamadas atendidas antes de 20 segundos, sobre el total de llamadas atendidas.
Rapidez y eficacia en el tratamiento de las llamadas	7. En el 90% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, constará la visualización del protocolo de Atención de Llamadas correspondiente.	% de incidentes atendidos por el 112 con visualización del protocolo de Atención de Llamadas.
	8. Destinar 1.200 horas anuales al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.	Número de horas destinadas al seguimiento, revisión y mejora continua de los protocolos de Atención de Llamadas 112.
	9. El tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112, medido con una periodicidad mensual, será inferior a 50 segundos.	Tiempo medio de transferencia de la información básica del incidente a los servicios de emergencia integrados en el 112.
	10. En el 80% de los incidentes atendidos por el 112 (en cómputo mensual) se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112, antes de 60 segundos.	% de los incidentes atendidos por el 112, en cómputo mensual, en los que se transferirá la información básica a los servicios de emergencia integrados en el 112 antes de 60 segundos.
Satisfacción de los usuarios	11. El grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112, recogido a través de encuestas anuales de satisfacción, será superior al 75%.	Grado de satisfacción general de los usuarios del servicio 112.
Conocimiento por los ciudadanos	12. Realizar al menos 1 campaña de difusión anual para dar a conocer a los ciudadanos la existencia y el uso del teléfono 112.	Número de campañas de difusión del teléfono 112.
	13. El grado de conocimiento del teléfono 112 por parte de los ciudadanos, recogido a través de encuestas anuales de conocimiento, será superior al 80%.	Grado de conocimiento del 112.

9. Accesos y dirección de contacto

Acceso telefónico:

- Marcando el número telefónico 1-1-2 desde cualquier punto de la Región de Murcia, 24 horas al día, todo el año.

- Marcando el número telefónico 968 366 900 para llamadas efectuadas desde fuera de la Región de Murcia, 24 horas al día, todo el año.

Acceso telemático:

- Acceso web: [http:// www.112rm.com](http://www.112rm.com)

Dirección postal:

Director del Centro de Coordinación de Emergencias

Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias

Avda. Ciclista Mariano Rojas, nº 10.

30071 Murcia.

10. Otros datos de interés sobre los servicios prestados.

El Centro de Coordinación de Emergencias 112 de la Región de Murcia tiene previsto establecer su compromiso con la Calidad actuando de modo sistemático en relación a su Gestión de Calidad conforme a ISO 9001:2008, así como también con la Excelencia para identificación del nivel de gestión en que se encuentra, participando en la mejora continua a través de acciones de mejora y autoevaluación de las actividades de gestión y resultados conseguidos con respecto al modelo europeo EFQM de Excelencia en la Gestión.

11. Garantías

La Dirección General de Calidad e Innovación de los Servicios Públicos de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas garantiza como competente en calidad de los Servicios Públicos la coherencia metodológica del proceso de elaboración y control del cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios.

El Centro de Coordinación de Emergencias, dependiente de la Dirección General de Seguridad Ciudadana y Emergencias, realiza unos controles exhaustivos del cumplimiento de los compromisos incluidos en esta Carta de Servicios.

Estos controles permiten realizar las correcciones oportunas, implantándose las mejoras que se consideren adecuadas para cumplir los objetivos propuestos.

El seguimiento de los controles y las directrices para corregir las desviaciones que se produzcan corresponden al Director del Centro de Coordinación de Emergencias.