

III. Otras Resoluciones

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN de 27 de octubre de 2005, de la Dirección General de Protección Civil, Interior y Espectáculos Públicos, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada “Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2.” y se dispone su publicación.

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha encomendado al Centro de Atención de Urgencias y Emergencias, examinado su contenido, de acuerdo con el previo informe de la Dirección General de Coordinación e Inspección que resulta preceptivo y en uso de las atribuciones que me confiere el artículo 9.1 del Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en relación con el artículo 92, apartado 4, de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura,

RESUELVO:

Primero. Aprobar la Carta de Servicios denominada “Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2.”, que se incorpora como Anexo a la presente Resolución.

Segundo. Disponer la publicación de esta Resolución y de la Carta de Servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Editar una publicación divulgativa del contenido de la Carta de Servicios del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. para su exposición/distribución en las dependencias administrativas de este Centro Directivo y en la red de Centros de Atención Administrativa.

Se podrá acceder también a su contenido en el Observatorio de la Calidad, que se ubica dentro del Sistema de Información Administrativa (SIA), a través de la dirección de Internet <http://sia.juntaex.es/observatorio/observatorio.htm>.

En Mérida, a 27 de octubre de 2005.

El Director General de Protección Civil,
Interior y Espectáculos Públicos,
FRANCISCO MIGUEL SÁNCHEZ CALZADO

ANEXO

“CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 1.1.2”.

PRÓLOGO

La implantación del Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Único Europeo de Urgencias 1.1.2. se instauró con la pretensión de “establecer un instrumento que posibilite la prestación de un nuevo servicio público que contribuya a garantizar la seguridad pública y orientado al cumplimiento de las exigencias constitucionales de eficacia y coordinación administrativa”.

Mediante este servicio, los ciudadanos pueden requerir, en los casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos en materia de seguridad ciudadana, de extinción de incendios y salvamento, de urgencias sanitarias y de protección civil, cualquiera que sea la Administración de la que dependan.

Así, mediante un único número telefónico, gratuito, sencillo de memorizar y rápido de marcar (el 1.1.2), desde cualquier punto de los municipios y territorio que constituyen la Comunidad Autónoma de Extremadura, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, un ciudadano que necesite ayuda urgente podrá solicitarla sin necesidad de saber a qué servicio la debe pedir y, aún menos, en qué teléfono específico le podrán atender.

La implantación, pues, del nuevo servicio de atención de urgencias facilita, además de la atención adecuada de las llamadas que se produzcan, una actuación rápida, coordinada y eficaz de los servicios públicos e incluso privados de urgencias, en el ámbito de las funciones y competencias que a cada uno le correspondan.

El modelo extremeño, cuya configuración es única y pionera en España, sigue el criterio de gestión directa por la Administración, formando un equipo de especialistas que coordina, desde el Centro 1.1.2., cualquier tipo de urgencia y emergencia y que cuenta con técnicos pertenecientes a todos los sectores relacionados con la atención de urgencias y emergencias.

Es un modelo avanzado y ambicioso. Avanzado en el sentido de que el mismo está dotado de los últimos avances tecnológicos en materia de comunicaciones e informática y también avanzado porque en este Centro se han conseguido elevados niveles de integración de los sectores implicados en la atención de incidentes urgentes o emergentes.

Ambicioso, en el sentido de que pretende ser el único referente de la atención de incidentes de emergencias o urgencias, aspirando ser un modelo exportable.

En este contexto, las Cartas de Servicios se han consolidado como un válido y eficaz elemento integrador de los sistemas de calidad de las organizaciones, y muy especialmente en las del sector público. De ahí que el objetivo pretendido con este “instrumento” haya de ser el de proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados desde el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2., mejora que deberá reportar beneficios tangibles para todos sus grupos de interés.

Por cuanto antecede, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta de Servicios se aplique por todos los efectivos implicados.

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA UNIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO

1.1. Datos identificativos.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. forma parte de la Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura y se adscribe a la Dirección General de Protección Civil, Interior y Espectáculos Públicos.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. tiene por misión facilitar a los ciudadanos un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencias, emergencias y seguridad de Extremadura, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependan. Para ello en el mismo se encuentran integrados todos los cuerpos de emergencia y seguridad de las distintas Administraciones Públicas en Extremadura: Servicios Sanitarios de Extinción de Incendios y Salvamentos, Policía Local, Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Protección Civil.

Todo ello conforme lo establecido en el Decreto 137/1998, de 1 de diciembre, por el que se implanta el Servicio del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Único Europeo de Urgencias 112 (D.O.E. núm. 140 de 5 de diciembre de 1998), y en la Orden de la Consejería de Presidencia de 11 de enero de 2002, por el que se aprueba el Reglamento de Régimen Interior del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. (D.O.E. núm. 20 de fecha 16 de febrero de 2002).

1.2. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios es el propio Centro de Atención de

Urgencias y Emergencias 1.1.2. adscrito a la Dirección General de Protección Civil, Interior y Espectáculos Públicos de la Consejería de Presidencia de la Junta de Extremadura, sito en Avda. de Roma, s/n. (Mérida), que al efecto ha constituido un equipo de trabajo entre los miembros que tiene adscritos.

1.3. Medios de prestación del servicio.

Teléfonos de prestación del servicio

El cumplimiento de la misión del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. está ligado de forma normativa (Decreto 137/1998, de 1 de diciembre) a la prestación del servicio de forma telefónica a través del número gratuito 1.1.2.



Adicionalmente para los discapacitados auditivos se dispone de una línea de fax gratuita:

900 555 112

La prestación del servicio se realizará en horario interrumpido las 24 horas al día y los 365 días al año.

El centro dispone de otras líneas 900 que se habilitan en caso de situaciones extraordinarias y que son puestas en conocimiento de los ciudadanos a través de los medios de comunicación.

Medios de información telemática

Página web: <http://112.juntaex.es>

Correo electrónico: 112@pr.juntaex.es

Oficinas Centrales

Paseo de Roma, s/n.

Tel.: 924 00 50 21

Fax: 924 31 14 87

Atención Administrativa

Horario de Atención al Público: 08:00 a 15:00 horas

2. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. ofrece los siguientes servicios:

2.1. Recepción de llamadas de urgencias y emergencias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

El ciudadano a través del teléfono 112, puede demandar asistencia de urgencia y emergencia en materia de seguridad ciudadana, salvamento y extinción de incendios, urgencias sanitarias, protección civil u otras situaciones de auxilio.

El acceso al teléfono 112, es fácil, rápido, gratuito y permanente las 24 horas del día, todos los días del año.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. permite dar una respuesta adecuada a todas las llamadas de urgencia y emergencias desde el centro, al contar en él con un equipo multidisciplinar de profesionales en todos los ámbitos públicos de las actuaciones de urgencias y emergencias.

2.2. Activación y coordinación de los medios necesarios para una respuesta rápida y eficaz.

Tras la valoración de la situación de urgencia, por parte de profesionales integrados en centro y en base a protocolos normalizados, se movilizan y coordinan los medios, públicos o privados existentes, y en base a la ubicación y disponibilidad de los mismos, que son necesarios para dar respuesta a dicha situación, de forma rápida y eficaz.

Dicha respuesta podrá generar el desplazamiento hasta el lugar de la urgencia de equipos de auxilio, en cuyo caso se dan indicaciones para la actuación del ciudadano que realiza la llamada hasta la llegada de los medios.

En el caso de que no sea necesario el desplazamiento de los medios de auxilios, el personal del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2., informa y transmite pautas de actuación ante la demanda del ciudadano.

2.3. Seguimiento permanente de la respuesta a la demanda del ciudadano.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. realiza un seguimiento desde principio a fin de la intervención realizada por los medios de auxilio, con vistas a garantizar una respuesta eficaz y eficiente a la situación de urgencia comunicada por el ciudadano.

2.4. Proporcionamos información pública acerca de urgencias y emergencias.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias a través de la elaboración de documentos específicos (anuncios publicitarios,

carteles, folletos divulgativos, manuales, etc.) realiza una labor de información al ciudadano acerca de cómo comportarse ante situaciones de urgencia y acerca de cómo utilizar el número 1.1.2.

El ciudadano a través de la página del 112 y cualquiera otro medio que se ponga a su disposición desde el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2., tiene acceso a información acerca de las situaciones de alerta que se activen en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2.5. Proporcionamos asesoramiento técnico a otras entidades públicas o privadas en materia de urgencias y emergencias.

Las entidades públicas o privadas que cuenten con responsabilidades en la actuación ante situaciones de urgencia y emergencia, pueden contar con el asesoramiento técnico de los profesionales con que cuenta el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2..

2.6. Realizamos actividades formativas relacionadas con las emergencias y seguridad.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. organiza y gestiona la realización de actividades formativas dentro del ámbito de emergencias y seguridad, orientadas a aumentar el grado de coordinación entre las diversas administraciones involucradas en las actividades del centro así como a mejorar la formación del personal relacionado con la emergencia y seguridad.

3. NORMATIVA REGULADORA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.

RELACIONADA CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

DE ÁMBITO EUROPEO

— Decisión del Consejo de 29 de julio de 1991 relativa a la creación de un número de llamada de Urgencia Único Europeo.

DE ÁMBITO ESTATAL

— Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, para la Protección de Datos de Carácter Personal.

— Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso mediante redes de comunicaciones al servicio de atención de llamadas de urgencias a través del número de teléfono 112.

— Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por la que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura.
- Decreto 8/1986, de 10 de febrero, por el que se crea la Comisión de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 91/1994, de 28 de junio, por el que se aprueba con carácter director el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura PLATERCAEX.
- Decreto 137/1998, de 1 de diciembre, por el que se implanta el Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias de Extremadura, a través del teléfono único europeo 112.
- Decreto 143/2002, de 22 de octubre, de actualización del Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura PLATERCAEX.
- Decreto 77/2003, de 15 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia.
- Decreto 44/2004, de 20 de abril, por el que se modifica la estructura orgánica y las relaciones de puestos de trabajo de personal funcionario y de personal laboral de la Consejería de Presidencia.
- Decreto 142/2004, de 14 de septiembre, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre transporte de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril.
- Resolución de 19 de febrero de 1999 de la Secretaría General, por el que se da publicidad al convenio de colaboración entre el Ministerio de Interior y la Junta de Extremadura en materia de protección.
- Resolución de 29 de septiembre de 1999 de la Secretaría General por la que se da publicidad al Convenio entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y la Excm. Diputación Provincial de Badajoz, sobre la integración del Servicio Provincial de Extinción de Incendios en el Servicio de Atención de Llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.
- Resolución, de 1 marzo de 2004, por la que se dispone la publicación del Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura por el que se aprueba el “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura”.

— Convenio establecido con Ministerio de Interior, según Resolución de 19 de febrero de 1999 de la Secretaría General, por la que se da publicidad al Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior y la Junta de Extremadura en materia de Protección Civil.

— Convenio establecido con Diputación Provincial de Badajoz, según Resolución de 29 de septiembre de 1999 de la Secretaría General por la que se da publicidad al Convenio Marco entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y la Excm. Diputación Provincial de Badajoz, sobre la integración del Servicio Provincial de Extinción de Incendios del Servicio de Atención de Llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

— Convenio establecido con Diputación Provincial de Cáceres, según Resolución de 29 de septiembre de 1999 de la Secretaría General por la que se da publicidad al Convenio Marco entre la Comunidad Autónoma de Extremadura y la Excm. Diputación Provincial de Cáceres, sobre la integración del Servicio Provincial de Extinción de Incendios del Servicio de Atención de Llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.

— Convenios establecidos con FEMPEX y ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

RELACIONADA CON LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

DE ÁMBITO ESTATAL

— Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y sus modificaciones posteriores.

DE ÁMBITO AUTONÓMICO

— Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos de los Ciudadanos, se regulan las Cartas de Servicios y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

NORMATIVA INTERNA DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 112.

— Orden de 11 de enero de 2002, por el que se aprueba el reglamento de régimen interior del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. de Extremadura.

— Sistema de Protocolos 112 Extremadura: Protocolos Malos Tratos, Protocolos INFOEX, Protocolos Salud Mental, Protocolos Incidentes Salud Alimentaria.

— Plan General de Actuación de la sala 112 Extremadura ante situaciones extraordinarias.

— Plan de Actuación de la sala 112 Extremadura en situaciones de alerta meteorológica.

— Plan de Actuación de la sala 112 Extremadura en situaciones de alerta en caso de accidente de transporte de mercancías peligrosas.

4. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS.

4.1. Compromisos de calidad asumidos.

La relación de los servicios prestados y los Derechos que asisten a los ciudadanos y usuarios que los demandan se prestarán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

En el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. atenderemos la totalidad de las llamadas que se reciban de forma inmediata.

4.1.1. El personal del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. recabará, en el menor tiempo posible, la información necesaria para determinar los medios con los que asistir a la situación de emergencia.

4.1.2. El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. activará los recursos necesarios, existentes y disponibles para asistir a la situación de urgencia y emergencia en un tiempo medio inferior a 4 minutos.

4.1.3. Proporcionaremos información precisa e inequívoca acerca de la forma de proceder del ciudadano ante situaciones de emergencia.

4.1.4. Realizaremos encuestas anuales acerca de la calidad del servicio prestado por el Centro de Urgencias y Emergencias 112.

4.1.5. Registraremos en el Libro de Quejas y Sugerencias la totalidad de las quejas que telefónicamente se generen aunque las mismas sean resueltas de forma inmediata.

4.1.6. Proporcionaremos una atención personalizada adecuándose a las necesidades del ciudadano que llama.

4.1.7. Aseguraremos una formación continua del personal del 112 en tareas de información y atención al ciudadano.

4.1.8. Mantendremos y actualizaremos los medios técnicos con los que cuenta el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2.

4.1.9. Optimizaremos y actualizaremos los protocolos ante situaciones de urgencia y emergencia, con el objetivo de aumentar la eficacia de las respuestas dadas desde el Centro.

4.1.10. Trataremos confidencialmente los datos de carácter personal.

4.1.11. Estableceremos los canales de comunicación que faciliten la transmisión de la información sobre situaciones de alerta y emergencia, al mayor número de población posible.

4.1.12. Se realizarán campañas de divulgación del 1.1.2.

4.1.13. Aumentaremos la cultura de la población acerca de cómo comportarse ante situaciones de urgencia.

4.1.14. Aseguraremos el prestar una formación con alto grado de calidad y personalizada a las necesidades de los asistentes.

4.2. Indicadores de Calidad.

4.2.1. Número de Llamadas No atendidas/año (ACD).

4.2.2. Tiempo de espera medio antes de descolgar llamada.

4.2.3. Promedio de atención de llamadas en operador demanda/respuesta.

4.2.4. Tiempo de activación de recursos.

4.2.5. Porcentajes de ciudadanos que valoran como buenas o muy buenas el tiempo de intervención de los recursos.

4.2.6. Porcentajes de ciudadanos que valoran como buenas o muy buenas el tiempo de atención de llamadas en operador demanda / respuesta.

4.2.7. Porcentajes de ciudadanos que valoran como buenas o muy buenas la calidad de la información.

4.2.8. Número de quejas relacionadas con el tiempo de intervención de los recursos.

4.2.9. Número de quejas relacionadas con el tiempo de atención de llamadas en operador demanda/respuesta.

4.2.10. Número de quejas relacionadas con la calidad de la información.

4.2.11. Accesos página Web del Centro 112.

4.2.12. Promedio de horas de formación recibidas en técnicas y desarrollo de actitudes de comunicación por el personal del Centro.

- 4.2.13. Promedio de incidentes analizados.
- 4.2.14. Promedio de horas dedicadas a análisis de grabaciones de gestiones de incidentes.
- 4.2.15. Número de trabajadores con conocimientos de idiomas.
- 4.2.16. Número de horas de formación en idiomas/persona/año.
- 4.2.17. Inversiones en la actualización y mantenimiento del Centro 112, especificándose la distribución por áreas.
- 4.2.18. Número de incidencias relacionadas con la plataforma tecnológica del Centro 112, especificándose la distribución por áreas.
- 4.2.19. Número de cursos específicos y actividades formativas realizadas/año.
- 4.2.20. Número de horas totales invertidas en la actualización de protocolos.
- 4.2.21. Número de horas invertidas en actualización de protocolos por persona/año.
- 4.2.22. Número de protocolos existentes.
- 4.2.23. Número de protocolos revisados y actualizados.
- 4.2.24. Número de protocolos creados.
- 4.2.25. Número de quejas relacionadas con la confidencialidad de los datos.
- 4.2.26. Número de medios utilizados para las comunicaciones.
- 4.2.27. Porcentaje del alcance de cada uno de los medios, tanto a la población como a los recursos.
- 4.2.28. Número de actividades de difusión acerca de cómo comportarse ante situaciones de emergencia.
- 4.2.29. Horas totales/año de formación a terceros.
- 4.2.30. Valoración media de las actividades de formación impartidas.
- 4.2.31. Número de cursos impartidos.
- 4.2.32. Número de campañas divulgativas de existencia y uso del Teléfono Único 1.1.2.
- 4.2.33. Número de llamadas atendidas al año por operador.

5. DERECHOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.

5.1. Derechos de los usuarios.

Con carácter principal los derechos del ciudadano frente a la actuación administrativa se encuentran recogidos en la Constitución Española, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

De cualquier forma la Comunidad Autónoma de Extremadura dentro del “Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura” y en desarrollo de su Eje II que lleva por título “Técnicas de Calidad Aplicadas a la Administración”; ha elaborado la “Carta de Derechos del Ciudadano”.

Dicha Carta se encuentra recogida en el Decreto 149/2004, de 14 de octubre, por el que se aprueba la Carta de Derechos del Ciudadano, se regulan las Cartas de Servicios, y se definen los sistemas de análisis y observación de la calidad en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

La Carta de Derechos del Ciudadano se concibe como el instrumento que recoge de forma clara y concisa el conjunto de derechos que asisten a todo ciudadano en sus relaciones con la Administración Regional.

Quizá sea necesario aclarar previamente que la Carta de Derechos de los ciudadanos es mucho más que un catálogo de pronunciamientos cargados de buenas intenciones; con ella, se convierte a los ciudadanos y ciudadanas en la prioridad para la Administración Regional, acercando ésta a los problemas de aquéllos, convirtiendo a los ciudadanos en su referente de actuación, y constituyéndose en el marco general de expectativas y aspiraciones que deben tener aseguradas en sus relaciones con nuestra Administración.

Esto es, se trata de algo más que una mera declaración de principios, puesto que constituye un auténtico mandato o compromiso para la Administración, que al recoger en un documento, de forma clara y exhaustiva, el listado de los derechos que los ciudadanos pueden exigir en sus relaciones con la Administración autonómica, se está facilitando, en última instancia, su ejercicio.

La Carta de Derechos de los Ciudadanos constituye un instrumento más de mejora continua en la prestación de los servicios públicos, con el que la Junta de Extremadura quiere impregnar la interrelación ciudadano-Administración de una nueva cultura y valores comunes que, con la ayuda de los avances tecnológicos, contribuyan al progreso social.

A título de mera síntesis los derechos recogidos, sin perjuicio de sus manifestaciones más concretas, son los siguientes:

I. Derecho a una Administración moderna, transparente, accesible y abierta a los ciudadanos.

II. Derecho a recibir una atención adecuada.

III. Derecho a obtener información.

IV. Derecho a una Administración ágil y tecnológicamente avanzada.

V. Derecho a una Administración responsable ante el ciudadano.

VI. Derecho a participar activamente en los servicios públicos.

5.2. Formas de colaboración y participación de los ciudadanos.

Los ciudadanos colaboran con el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2. a través de los siguientes medios:

— Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente.

— Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

— Mediante la correcta utilización del servicio.

5.3. Quejas y Sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo, así es posible detectar dónde se produce el mal funcionamiento de los servicios que prestamos y permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad, de los servicios públicos, la Junta de Extremadura ha implantado el Libro de Quejas y Sugerencias como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas.

Este instrumento, que se configura con carácter común para toda la Administración autonómica, está desarrollado en el Decreto 139/2000, de 13 de junio, por la que se regula la información administrativa y la atención al ciudadano (D.O.E. núm. 71, de 20 de junio).

Las Quejas y Sugerencias son presentadas por los ciudadanos en su propio nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que represente destinataria del servicio prestado; y para ello podrán ser auxiliados por los funcionarios públicos responsables del Libro en la formulación y constancia de su escrito.

Los funcionarios encargados del Libro de Quejas y Sugerencias auxiliarán a los ciudadanos en la presentación de las quejas y/o sugerencias, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento que se seguirá. En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Todos los registros generales y auxiliares de los centros administrativos de la Junta de Extremadura cuentan con hojas normalizadas para la presentación de sus Quejas o Sugerencias en el Libro, si bien puede ser utilizado otro formato que sea presentado en los registros públicos, e incluso a través de medios electrónicos:

— Sistema de Información Administrativa (buzón de quejas): <http://sia.juntaex.es> o <http://112.juntaex.es/>

— Buzón de correo electrónico: quejas@pr.juntaex.es o 112@pr.juntaex.es

Para que la Junta de Extremadura pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en los escritos deberán plantearse el nombre, apellidos, D.N.I., domicilio a efectos de comunicarse y, si es posible, teléfonos de contacto.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué sugiere, por eso deben tener carácter individualizado (referido a casos concretos) evitando formular denuncias. Pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente previstos.

La tramitación de quejas y sugerencias seguirá un tratamiento uniforme que garantice una rápida contestación al ciudadano. En todo caso, se deberán dar respuesta en un plazo no superior a un mes.