

**CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, DESARROLLO RURAL, POBLACIÓN Y TERRITORIO**

RESOLUCIÓN de 19 de junio de 2023, de la Dirección General de Emergencias, Protección Civil e Interior, por la que se aprueba la Carta de Servicios denominada "Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura" y se dispone su publicación. (2023062513)

Por Resolución de 27 de octubre de 2005, publicada en DOE n.º 127, de 3 de noviembre, se aprobó la Carta de Servicios denominada "Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura" de la entonces Consejería de Presidencia.

La evolución y cambios que se han producido desde esa fecha en lo que se refiere a los sistemas y plataforma tecnológica que dispone este Centro, como en los servicios que presta el mismo, así como en la estructura organizativa y configuración del mismo. Nueva normativa como es la nueva regulación contemplada en la Ley 10/2019, de 11 de abril, de protección civil y de gestión de emergencias de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Que afectan sustancialmente al ejercicio de las funciones del Centro 1.1.2 Extremadura, entre las que se incluye el contemplar las necesidades específicas de los colectivos con discapacidad para facilitar la atención de sus llamadas al Teléfono Único 112. Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura y Decreto 225/2014, de 14 de octubre, de régimen jurídico de la administración electrónica de la Comunidad Autónoma de Extremadura, conforma un nuevo estatuto jurídico del ciudadano y del administrado que hacía necesaria la actualización de la Carta de Servicios aprobada en 2005.

Visto el proyecto de Carta de Servicios cuya elaboración se ha encomendado al Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura, de acuerdo con el previo informe del Servicio de Transparencia y Calidad de los Servicios, 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 31 del Decreto 206/2010, de 12 de noviembre, y 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 Extremadura", que se incorpora como anexo a la presente resolución por un periodo de vigencia de 4 años. Dejando sin efectos la anterior Carta de Servicios, aprobada por la Resolución de 27 de octubre de 2005.



Segundo. Disponer la publicación de esta resolución y de la carta de servicios que contiene en el Diario Oficial de Extremadura.

Tercero. Ordenar se adopten las medidas oportunas para otorgar la máxima difusión al contenido de la carta, dentro de las disponibilidades presupuestarias y en todo caso mediante su inclusión en el Portal Juntaex.es (<https://www.juntaex.es/>) y en el Portal de Transparencia de la Junta de Extremadura (<http://gobiernoabierto.juntaex.es/transparencia/web/relaciones-ciudadania>)

Mérida, 19 de junio de 2023.

La Directora General de
Emergencias, Protección Civil e Interior,
NIEVES VILLAR FRESNO



ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS 1.1.2 EXTREMADURA

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, orientado al cumplimiento de las exigencias constitucionales de eficacia y coordinación administrativa.

Mediante este servicio, las personas que se encuentren en cualquier municipio y territorio que constituye la Comunidad Autónoma de Extremadura, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, 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 y emergencias sanitarias y de protección civil, cualquiera que sea la Administración de la que dependan, garantizando un tratamiento de los datos de carácter personal adecuado a la legislación vigente.

Por Resolución de 27 de octubre de 2005 de la Dirección General de Protección Civil y Espectáculos Públicos, se aprobó la Carta de Servicios denominada Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2; dada la evolución y los cambios tanto tecnológicos como en el modo en el que se prestan los servicios referidos en la misma, se hace necesario realizar una actualización.

La Ley 10/2019, de 11 de abril, de protección civil y de gestión de emergencias de la Comunidad Autónoma de Extremadura establece que el Centro Coordinador de Emergencias 1.1.2 de Extremadura es el órgano coordinador y gestor de Urgencias y Emergencias de la Comunidad Autónoma de Extremadura. De este modo, el modelo extremeño de Centro 1.1.2 sigue el criterio de gestión directa por la Administración, formando un equipo de especialistas que coordina cualquier tipo de urgencia y emergencia, sea esta ordinaria o extraordinaria y cuenta con personal técnico pertenecientes a todos los sectores relacionados con la atención de urgencias y emergencias.

OBJETIVO

El objetivo de esta Carta de Servicios es el de proporcionar una mejora sostenible de los servicios prestados desde el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura, que deberá reportar beneficios tangibles para todos los grupos de interés.



1. Datos identificados de la unidad que presta el servicio.

1.1. Datos identificativos.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura está adscrito a la Dirección General de Emergencias, Protección Civil e Interior, que depende de la Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura tiene por MISIÓN FACILITAR a la ciudadanía un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencia y emergencia en la Comunidad Autónoma 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: Servicios sanitarios, Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento, Policía Local, Guardia Civil, Policía Nacional y Protección Civil.

Todo ello conforme a lo establecido en el Decreto 137/1998, de 1 de diciembre, por el que se implanta el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias a través del Teléfono Único Europeo de Urgencias 112, 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 y en la Ley 10/2019, de 11 de abril, de protección civil y de gestión de emergencias de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Nuestra VISIÓN es ser el centro de referencia en la coordinación y gestión de todas las emergencias de nuestra Comunidad Autónoma, incorporando los dispositivos organizativos tecnológicos que permitan las comunicaciones con todas las Administraciones que deban intervenir en la atención de una emergencia.

Nos proponemos avanzar hacia un servicio de calidad y conseguir que el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura, mediante la incorporación de diversos modos de acceso, facilite a la ciudadanía la solicitud de cualquier servicio de emergencia que precise a través no solo de llamada telefónica, sino de otros medios telemáticos. De este modo, queremos garantizar la atención igualitaria a cualquier colectivo, especialmente a aquellos más vulnerables.

Esperamos llegar a ser un centro que vaya más allá de ser un mero servicio de demanda, de tal manera que contribuyamos a mejorar la calidad de vida de nuestra ciudadanía.

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 Extremadura que al efecto ha constituido un equipo de trabajo entre el personal que tiene adscrito.

1.3. Medios de prestación del servicio.

a) Teléfonos de prestación del servicio.

El cumplimiento de la misión del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 que tiene atribuida en el Decreto 137/1988, de 1 de diciembre referente a la prestación del servicio de forma telefónica a través del número gratuito 1.1.2



Además, el Centro 1.1.2 Extremadura facilita el acceso a personas con dificultades auditivas o que no pueden comunicarse por voz. El Centro 1.1.2 Extremadura ha integrado en su plataforma tecnológica un medio para que las personas que presentan estas dificultades, llamando al teléfono 1.1.2, puedan solicitar, mediante mensajes, la ayuda que precise



La prestación del servicio se realiza en horario ininterrumpido las 24 horas del día, todos los días del 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.

b) Medios de información telemática.

Página web: <http://112.juntaex.es>

Correo electrónico: 112@juntaex.es

c) Redes sociales.

Twitter: @JuntaEX112



1.4. Ubicación del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura
"Cabo 1.º Alberto Guisado Majano".

Atención Administrativa.

Horario de atención al público de 08:00 a 15:00 horas.

Calle Trébol, s/n., 06800 Mérida.

Tfnos.: 924 332 602 // 924 332 603 // 924 332 604.

Fax: 924 311 487.

2. Relación de servicios prestados.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura 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 1.1.2, las 24 horas todos los días del año, 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 Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura da una respuesta adecuada a todas las llamadas de urgencia y emergencias desde el centro, al contar 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 basándose en protocolos normalizados y en los planes de emergencia, se movilizan y coordinan los medios tanto públicos como privados necesarios y adecuados para su gestión. Esta movilización se realiza teniendo en cuenta la ubicación del incidente, los recursos y la disponibilidad de estos últimos.

Dicha respuesta podrá generar el desplazamiento hasta el lugar de la urgencia de equipos de auxilio, en cuyo caso, se proporcionan indicaciones al ciudadano de cómo actuar hasta la llegada de los recursos de emergencia.



En el caso de que, una vez valorada la situación por los profesionales integrados en el Centro, no sea necesario el desplazamiento de medios de auxilios, el personal del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 informa y transmite al ciudadano el procedimiento que debe seguir en cada caso.

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 de principio a fin de la intervención realizada por los medios de auxilio, con el objetivo de garantizar una respuesta eficaz y eficiente a la situación de urgencia comunicada por el ciudadano.

2.4. 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 de cómo realizar un uso responsable del número 1.1.2.

El Programa Centro Abierto está enfocado a la divulgación del uso y conocimiento del número 1.1.2 para centros educativos escolares, de grado, universitarios y otros colectivos. El Centro Abierto programa actividades dentro y fuera del Centro 1.1.2 Extremadura con el objetivo de informar sobre el funcionamiento del Centro 1.1.2 Extremadura y educar en el uso responsable de los servicios de emergencia.

La ciudadanía, a través de la página <http://112.juntaex.es> y de 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 (meteorológicas, hidrológicas y otras) que se activen en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Además, se facilitan recomendaciones de autoprotección como primera ayuda, en los casos que así lo precisen.

2.5. Realización de actividades formativas relacionadas con las emergencias, seguridad y protección civil.

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



3. Normativa reguladora de los servicios prestados.

3.1. Relacionada con la prestación del Servicio.

A) Normativa reguladora de los servicios prestados de ámbito europeo.

- Decisión 91/396/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo.

B) Normativa reguladora de los servicios prestados de ámbito estatal.

- 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 el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los Ficheros Automatizados que contengan Datos de Carácter Personal.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantías de los Derechos Digitales

C) Normativa reguladora de los servicios prestados de ámbito autonómico.

- Decreto 8/1986, de 10 de febrero, por el que se crea la Comisión de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- 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 94/2009, de 30 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento de la Comisión de Protección Civil 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 octubre de 1999 de la Secretaría General Técnica, 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 en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencias a través del número telefónico 112.
- Convenio establecido con Diputación Provincial de Cáceres, según Resolución de 29 de octubre de 1999 de la Secretaría General Técnica, 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 en el Servicio de Atención de Llamadas de Urgencias a través del número telefónico 112.
- Convenios establecidos con FEMPEX y ayuntamientos de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura.
- Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 331/2007, de 14 de diciembre, por el que se regula el Diario Oficial de Extremadura.
- Decreto 127/2009, de 5 de junio, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo Sísmico de la Comunidad Autónoma de Extremadura (PLASIS-MEX).
- Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.
- Ley 10/2019, de 11 de abril, de protección civil y de gestión de emergencias de la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Decreto 187/2019, de 15 de octubre, por el que se actualiza el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura (PLATERCAEX).
- Decreto 188/2019, de 15 de octubre, por el que se actualiza el Plan Especial de Protección Civil de Riesgo de inundaciones de la Comunidad Autónoma de Extremadura (INUNCAEX).



- Decreto 189/2019, de 15 de octubre, por el que se actualiza el Plan Especial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre Transportes de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (TRANSCAEX).
- Decreto 200/2019, de 22 de octubre, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre Riesgo Radiológico (RADIOCAEX).
- Decreto 164/2019, de 29 de octubre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura, Desarrollo Rural, Población y Territorio y se modifica el Decreto 87/2019, de 2 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3.2. Relacionada con los Derechos de la Ciudadanía.

A) De ámbito estatal.

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

B) 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.

3.3. Normativa Interna del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2

- Orden de 11 de enero de 2020 por la que se aprueba el Reglamento de Régimen interior del Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 de Extremadura.
- Sistema de Protocolos 1.1.2 Extremadura: Malos tratos, Incendios forestales, Salud mental, Alertas epidemiológicas, Salud alimentaria, Patrimonio cultural, Efectos de altas temperaturas sobre la salud, Accidente de tráfico múltiples víctimas.
- Plan General de Actuación de la Sala 1.1.2 Extremadura ante situaciones extraordinarias.
- Plan de Actuación de la sala 1.1.2 Extremadura en situaciones de alerta meteorológica.
- Plan de Actuación de la sala 1.1.2 Extremadura en situaciones de alerta por niveles de ozono.



4. Nuestro compromiso con la ciudadanía.

4.1. Compromisos de calidad e indicadores asumidos por el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura.

1.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO MEDIDA	RESPONSABLE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	META INDICADOR
Atenderemos en menos de 10" la totalidad de las llamadas de emergencia que tengan lugar en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura.	Porcentaje de llamadas cuyo tiempo medio de espera, antes de descolgar, es igual o menor a 10"	Sistema Distribuidor de Llamadas Automáticas (ACD) del Centro 1.1.2. (Automático) N.º llamadas < 11"/ N.º total llamadas*100	Dirección del Centro 1.1.2	Anual	95%

2.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Se recabará la información necesaria y se clasificará la demanda en menos de 120".	Porcentaje de demandas clasificadas en un tiempo igual o inferior a 120"	Sistema de calidad de la plataforma de gestión de emergencias del Centro 1.1.2 (Automático) N.º Incidentes clasificados < 121"/ total incidentes*100	Dirección del Centro 1.1.2	Anual	90%



3.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Activaremos los recursos necesarios, existentes y disponibles para atender la situación de urgencia y/o emergencia en menos de 240".	Porcentaje de incidentes en los que la activación del primer recurso se realiza en un tiempo igual o inferior a 240"	Sistema de calidad de la plataforma de gestión de emergencias del Centro 1.1.2 (Automático) N.º Incidentes activados <241"/ Total Incidentes activados*100	Dirección del Centro 1.1.2	Anual	85%

4.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Atenderemos con la presencia física de Técnicos especializados de cada sector (Seguridad, Sanidad, Extinción de Incendios) las situaciones de urgencias y emergencias que se demanden y gestionen por el Centro 1.1.2	Porcentaje de Técnicos Sectoriales especializados con presencia física en cada sector.	Plataforma de gestión de emergencias del Centro 1.1.2 (Automático) N.º de días con presencia física de técnicos sectoriales < 100% / 365*100	Dirección del Centro 1.1.2	Anual	100% 24 horas todos los días del año.



5.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Facilitaremos asistencia telemática sobre cómo proceder en la situación de emergencia que anualmente será valorada por la valoración de la ciudadanía.	Porcentaje de ciudadanos que valoran como buena o muy buena la calidad de la información	Encuestas N.º ciudadanos que valoran como buena o muy buena la calidad de la información /n.º total de ciudadanos encuestados *100	Dirección Centro 1.1.2	Anual	90%

6.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Facilitaremos el acceso al Centro 1.1.2 a colectivos con dificultades auditivas y de comunicación.	Porcentaje de llamadas atendidas de personas con dificultades auditivas y de comunicación.	Plataforma de gestión de emergencias del Centro 1.1.2 (Automático) N.º de llamadas de personas con dificultades auditivas atendidas/N.º total de llamadas de personas con dificultades auditivas y de comunicación *100	Dirección Centro 1.1.2	Anual	100%

7.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Pondremos a disposición de la ciudadanía los canales y sistemas de comunicación actualizados para facilitar el acceso a la información sobre alertas y emergencias	Porcentaje de ciudadanos que valoran como buena o muy buena el acceso a la información sobre alertas y emergencias.	Encuestas N.º ciudadanos que valoran como buena o muy buena el acceso a la información sobre alertas y emergencias/n.º total de ciudadanos encuestados *100	Dirección Centro 1.1.2	Anual	90%



8.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Actuaremos con profesionalidad garantizando la calidad del servicio prestado por el Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura	1. Porcentaje de personas que valoran como buenas o muy buenas el tiempo de atención de la llamada. 2. Porcentaje de personas que valoran como buenas o muy buenas la calidad en la atención de la demanda de urgencias o emergencias	Encuesta 1.-N.º ciudadanos que valoran como buena o muy buena tiempo de atención llamadas/n.º total de ciudadanos encuestados *100 2.-N.º ciudadanos que valoran como buena o muy buena atención de la demanda de urgencias o emergencias/n.º total de ciudadanos encuestados *100	Dirección Centro 1.1.2	Anual	90%

9.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO DE MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Analizaremos con exhaustividad y tramitaremos las quejas, solicitudes de información y sugerencias de la ciudadanía relacionadas con la gestión del Centro 1.1.2 en menos de 72 horas.	1. Porcentaje de quejas y sugerencias tramitadas 2. Porcentaje de quejas, solicitudes de información y sugerencias tramitadas en un tiempo menor o igual a 72 horas	Registro de quejas y sugerencias. N.º de quejas tramitadas < de 72 horas/ N.º total de quejas*100	Dirección Centro 1.1.2	Anual	100%



10.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Dispondremos de protocolos de actuación revisados para gestionar las demandas relativas a urgencias y emergencias.	Número de protocolos de actuación existentes y revisados	Plataforma de Gestión de Emergencia del Centro 1.1.2 (Automático)	Dirección Centro 1.1.2	Anual	Mayor o igual a 150 protocolos de actuación.

11.º COMPROMISO	INDICADOR	FUENTE INFORMACIÓN MÉTODO MEDIDA	RESPONSABLE/S DE LA MEDICIÓN	FRECUENCIA DE LA MEDICIÓN	META DEL INDICADOR
Mantendremos y actualizaremos los medios técnicos con los que cuenta el Centro 1.1.2	Porcentaje de ejecución del presupuesto anual del Centro 1.1.2 para la actualización técnica y de mantenimiento del Centro	Cantidad ejecutada/ Cantidad presupuestada*100	Dirección Centro 1.1.2	Anual	10% del presupuesto anual

El grado de cumplimiento de todos los compromisos de esta Carta se dará a conocer a través de la página web: <http://112.juntaex.es> anualmente.

4.2. Medidas de subsanación del incumplimiento de los compromisos. Los ciudadanos, particulares afectados y administrados interesados en un procedimiento, que consideren que el Centro ha incumplido alguno de los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigirse a la persona que ostente la Jefatura del mismo indicando tal circunstancia. En el caso de que se constate el incumplimiento injustificado de alguno de los compromisos, la persona titular del Centro dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con la deficiencia observada.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.



4.3 Derechos de los usuarios y participación de la ciudadanía.

4.3.1. Derechos de la ciudadanía.

Los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración se encuentran recogidos en la Constitución Española y desarrollados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y en nuestra Administración Autónoma en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.

En plena era digital la nueva Ley de Procedimiento Administrativo habla de derechos de las personas que son titulares en sus relaciones con las Administraciones Públicas de los siguientes derechos:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

Por su parte el artículo 28.5 de la Ley 8/2019, de 5 de abril, para una Administración más ágil en la Comunidad Autónoma de Extremadura, establece que: "Los canales de relación con la ciudadanía estarán conformados por la información actualizada que los servicios administrativos faciliten en el sistema común de atención a la ciudadanía, garantizando así el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones con la



asistencia que resulte necesaria para tener un servicio de calidad, sin otras limitaciones que se determinen legalmente por razones de identidad, seguridad y privacidad.”

4.3.2. Medios de colaboración y participación de la ciudadanía.

Por lo que respecta al derecho de participación de la ciudadanía en los asuntos públicos en general, la ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura dispone que el ejercicio de tal derecho implicará participar en:

- La definición de los programas y políticas públicas.
- La evaluación de las políticas y de la calidad de los servicios públicos
- La elaboración de disposiciones de carácter general y promover iniciativas reglamentarias
- Formular alegaciones y observaciones en los trámites de información públicas
- Formular propuestas de actuación, sugerencias y quejas.
- Acceder a la información pública y al procedimiento para hacer efectivo este derecho.

4.3.3. Derecho de acceso a la información pública.

De la anterior relación de derechos debemos destacar por su importancia el derecho de acceso a la información pública regulado en Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, en cuanto normativa estatal básica en la materia, en la Ley 4/2013, de 21 de mayo, de Gobierno Abierto de Extremadura.

La citada Ley 4/2013, en su artículo 5.2 dispone que “las Cartas de Servicios contendrán información acerca del contenido del derecho de acceso y del procedimiento para hacerlo efectivo”, definiendo la información pública como “aquella de libre acceso a cualquier ciudadana o ciudadano por ser información elaborada o adquirida por el propio sector público en el ejercicio de su actividad, funcionamiento y organización, incluidos los expedientes administrativos que estén concluidos. Todas las personas, físicas o jurídicas, tienen derecho de acceder a la información pública, sin que tengan obligación de motivar la solicitud ni ostentar la condición de interesado ni tener que justificar su interés”.

Por su parte, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, entiende por información pública los contenidos o



documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos que integran las Administraciones Públicas y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.

En cumplimiento de lo previsto en ambas Leyes por el Decreto 7/2023, de 1 de febrero, se regula la puesta en marcha del Punto Único de Acceso a la información por diferentes canales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos.

En este Decreto 7/2023, de 1 de febrero, se establecen en su artículo 2 los canales de relación:

1. El Canal Presencial: Oficinas de asistencia a la ciudadanía: generales y especializadas, que por resolución de la Consejería con competencias en materia de atención ciudadana se establezcan.
2. El Canal Telefónico: Número gratuito 900 222 012.
3. El Canal Digital: Punto de acceso general electrónico www.juntaex.es, el correo electrónico tuatención@juntaex.es, las redes sociales de Tuatención y la aplicación móvil Miespacio.

Los derechos, que tienen tal condición en relación a un procedimiento administrativo concreto, recogidos también como normativa básica en la Ley de Procedimiento Administrativo Común, junto con los derechos de las personas interesadas, conforman y garantizan el "Estatuto Jurídico" de la ciudadanía en su relación con las Administraciones Públicas.

4.3.4 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 el acceso al Punto Único de Acceso (Decreto 7/2023, de 1 de febrero, por el que se regula la puesta en marcha del Punto Único de Acceso a la información por diferentes canales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y organismos públicos).
- Mediante la correcta utilización del servicio.



5. Quejas y sugerencias.

La opinión de los ciudadanos interesa a la Comunidad Autónoma de Extremadura. Es muy importante su participación como usuario directo ya que, de este modo, 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 "Miespacio" como sistema puesto a la disposición de los ciudadanos para que estos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestras unidades administrativas mediante la presentación de la Queja, Sugerencias e Iniciativas que crean conveniente.

Con este espacio se refuerza el diálogo con los ciudadanos, la transparencia, la cercanía y los valores democráticos.

El enlace para acceder a "Miespacio" es el siguiente: <https://www.juntaex.es/miespacio/login>

Las quejas, sugerencias e iniciativas presentadas a través de "Miespacio" serán clasificadas y derivadas por el Centro Directivo competente en materia de participación ciudadana al Centro Directivo del que depende la unidad afectada por la misma.

El Centro Directivo con competencias en la materia objeto de la queja, sugerencia e iniciativa la tramitará conforme a lo dispuesto en la normativa en vigor y resolverá la misma en el plazo establecido, a través de la plantilla habilitada en el escritorio informador.

Las quejas, sugerencias e iniciativas pueden ser 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 las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía, explicándoles el significado y alcance de las mismas, así como sus posibles efectos y el procedimiento a seguir.

En el caso de las quejas, colaborarán especialmente en informarles sobre el órgano competente en el asunto objeto de las mismas.

Las quejas, sugerencias e iniciativas también podrán presentarse presencialmente en las Oficinas de Asistencia a la Ciudadanía. En este caso, se recoge la queja, sugerencia o iniciativa en formato papel y se registra en SIREX, previa digitalización, dirigiéndola al servicio con competencias en materia de tramitación de quejas.

Es importante exponer con claridad cuál es el objeto de la queja, sugerencia e iniciativa, por eso debe tener carácter individualizado (referido a cosas concretas), evitando formular denuncias genéricas.



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

6. Compromiso ético de actuación, con la protección medioambiental y con la igualdad de género.

Compromiso ético de actuación: El personal que desempeña su trabajo en el servicio, asume como valores éticos del servicio público, la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía.

Compromiso con la protección medioambiental: Entre las medidas dirigidas a la protección del medio ambiente que le son de aplicación por razón de su actividad, que el Servicio adoptará, se encuentran la iluminación de bajo consumo en sus instalaciones, el control de los sistemas de climatización, el reciclaje de tóner y cartuchos de impresoras, la recogida selectiva de papel y cartón para reciclaje, entre otras.

Compromiso con la igualdad de género: Para asegurar la igualdad de género el Servicio desarrolla su trabajo conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo la normativa vigente y garantizando en cualquier momento un trato igualitario para toda la ciudadanía.

7. Periodo de vigencia.

Debido a su naturaleza y finalidad, las cartas de servicios son documentos que deben estar sometidos a una revisión continua. Esta revisión debe enfocarse tanto a la corrección de compromisos que se hayan desviado de su objetivo por exceso o por defecto, como a la necesaria actualización de la carta de servicios ante cambios, tanto en el servicio prestado como en su entorno.

El Centro de Atención de Urgencias y Emergencias 1.1.2 Extremadura adoptará las medidas necesarias para llevar a efecto los compromisos de calidad, realizando el control y seguimiento de la evolución de los indicadores.

La Carta de Servicios tiene una vigencia de cuatro años, transcurridos los cuales, deberá ser, en todo caso, objeto de actualización. No obstante, con una periodicidad de dos años, o cuando las circunstancias lo hagan necesario, la Carta de Servicios podrá ser revisada y sus compromisos actualizados.

• • •

