

## COMPROMISO INSTITUCIONAL

El servicio de emergencias "1·1·2 Comunitat Valenciana" se caracteriza por realizar una labor y esfuerzo constantes por ofrecer una respuesta inmediata las 24 horas de los 365 días del año, consolidándose el teléfono 1·1·2 como un referente en la gestión de las emergencias.

La voluntad del Consell es seguir siendo los primeros en eficacia, rapidez y calidad en la prestación de este servicio. En este sentido, el Gobierno valenciano, consciente del papel que representa el servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana" en nuestra sociedad, sigue apostando por:

- 1) Actualizar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión de Información y Comunicaciones de Emergencias,
- 2) Disponer de personal profesionalizado y continuamente formado, y
- 3) Optimizar la coordinación entre las Agencias

Todo ello, con el fin de disminuir los tiempos de respuesta y garantizar en cualquier situación de emergencia la prestación de un servicio de Calidad.

Así es como entendemos la protección civil y la gestión de las emergencias, como un servicio a las personas, y en esa línea se dirige nuestro compromiso de seguir trabajando.

El Director General de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias

## MENSAJE GENERAL

La Administración Pública Valenciana debe adaptarse a los nuevos retos y necesidades de la sociedad y para ello ha de modernizar y mejorar de forma continua los servicios públicos que presta.

La Generalitat asume este reto e incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la Ciudadanía puede exigir la prestación de unos servicios públicos con las máximas garantías de calidad y conocer en todo momento, su grado de cumplimiento.

La Generalitat contribuye así a dar respuesta a la exigencia recogida en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana que establece y proclama, en su artículo 9, el derecho general que tienen todos sus ciudadanos a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

## GARANTÍAS

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios, la Dirección de la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, como órgano gestor responsable del teléfono único de emergencias "1·1·2 Comunitat Valenciana", contactará con usted para explicarle las circunstancias del incumplimiento y las medidas adoptadas para su subsanación.

La respuesta será tramitada por el mismo canal de recepción o por el canal que el usuario indique en los plazos establecidos en el decreto 41/2016, de 15 de abril del Consell.

## ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA

La Carta de Servicios del Teléfono de Atención de Emergencias "1·1·2 Comunitat Valenciana" aprobada por resolución de 7 de junio de 2018, del director de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana el 19 de junio de 2018, surtirá efectos el mismo día de su publicación y los compromisos que en ella se adquieren tiene una validez de dos años.

## DÓNDE ESTAMOS

### Teléfono 1·1·2

Horario de atención: 24 horas al día, 365 días al año.

Twitter: @GVA112

Facebook: <https://www.facebook.com/112CV/>

Web: [www.112cv.gva.es](http://www.112cv.gva.es)

Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 365 días al año.

Especificaciones técnicas de uso: Servicio de acceso libre a través de navegadores web.

**Sede - Centre de Coordinació d'Emergències**  
Av. Camp del Turia, 66 / 46183 L'Elia (Valencia)



GENERALITAT  
VALENCIANA

TOTS  
A UNA  
VEU

S+EM



una administración  
**excelente**

TELÉFONO DE ATENCIÓN DE  
EMERGENCIAS "1·1·2  
COMUNITAT VALENCIANA"

## SERVICIOS

El teléfono único de emergencias "1·1·2 Comunitat Valenciana" es el instrumento que la Generalitat, a través de la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, pone a disposición de los Ciudadanos para la atención y gestión de llamadas de emergencia: accidentes, incendios, inundaciones, urgencias sanitarias, seguridad ciudadana, rescates...

Nuestra MISIÓN es facilitar a la Ciudadanía y Organismos Públicos, un Servicio integrado de información y comunicaciones que permita, con carácter permanente, atender las peticiones de asistencia y active coordinadamente la prestación de auxilio más adecuada, en función del tipo de incidencia y el lugar donde se produzca.

Es en el Centro de Coordinación de Emergencias donde tiene lugar la actividad de "1·1·2 Comunitat Valenciana" y desde donde se atienden todas las llamadas realizadas desde cualquier punto de nuestra Comunitat durante las 24h del día, los 365 días al año, sin coste alguno y garantizando un adecuado tratamiento de los datos de carácter personal.

Además, a través de la web [www.112cv.com](http://www.112cv.com), el teléfono único de emergencias "1·1·2 Comunitat Valenciana":

- ofrece información general a la Ciudadanía (recomendaciones ante situaciones de emergencia, información en tiempo real sobre incidentes, niveles de riesgo: incendios, vientos, precipitaciones, etc.).
- actualiza de forma continua toda la legislación y normativa aplicable a la naturaleza del servicio prestado.
- pone a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento también a través de la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta), y
- se hace una labor constante de difusión, con el objeto de informar y formar a la Ciudadanía sobre el mejor uso de este teléfono.

## COMPROMISOS E INDICADORES

1. Disponemos de atención continua en los idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana y además en inglés, francés y alemán.

% de disponibilidad de atención en idiomas extranjeros sobre el tiempo de operación	Valor objetivo
	≥ 99%

2. Facilitamos el acceso al servicio 1·1·2 a personas y colectivos con necesidades especiales, priorizando su atención mediante medios técnicos y operativos específicos (personas con dificultades auditivas, víctimas violencia de género, teleasistencia...)

% disponibilidad de vías de comunicación alternativas para su atención	Valor objetivo
	≥ 99%

3. Respondemos su llamada en el menor tiempo posible.

Promedio del tiempo de respuesta	Valor objetivo
	≤ 8 segundos

4. Atendemos todas las llamadas de emergencia realizadas por los Ciudadanos desde cualquier teléfono fijo o móvil.

% Llamadas atendidas (No se tienen en cuenta las llamadas que cuelgan antes de 10 segundos.)	Valor objetivo
	≥ 97%

5. Disponemos de protocolos de actuación para gestionar toda emergencia, continuamente revisados y actualizados.

% de llamadas atendidas con protocolos establecidos	Valor objetivo
	≥ 98%

6. Transmitimos los avisos a los organismos de emergencia correspondientes en el menor tiempo posible, facilitando la coordinación y gestión de la emergencia.

Tiempo medio de Atención de las llamadas, recopilación de información, aplicación de protocolo e inicio de avisos a las Agencias integradas en nuestro sistema	Valor objetivo
	≤ 180 segundos

% de tiempo con disponibilidad del sistema integrado de información y comunicaciones	Valor objetivo
	≥ 99%

% de Agencias integradas en el Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat (Policías Locales con servicio 24H en retén en municipios con más de 10.000 habitantes, Agencias Sanitarias, de Seguridad y Servicios de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento)	Valor objetivo
	≥ 90%

7. Actuamos con profesionalidad y aseguramos una adecuada atención y gestión de las llamadas mediante la inspección, seguimiento y formación continua de todo el personal.

% de personal de Atención a Llamadas auditado cada tres meses	Valor objetivo
	≥ 90%

% de personal de Atención a Llamadas sujeto a actividades de formación cada seis meses	Valor objetivo
	≥ 90%

Nº de llamadas auditadas y analizadas trimestralmente para verificar la calidad de la atención, obtención de información y correcta aplicación de los protocolos de actuación establecidos	Valor objetivo
	≥ 1200 llamadas

8. Ponemos a disposición de la Ciudadanía canales de comunicación disponibles las 24H 365 días, para escuchar su opinión, quejas y sugerencias, y facilitar el acceso a información de interés en el ámbito de las emergencias.

% de reclamaciones y felicitaciones analizadas mensualmente, recibidas por cualquier medio (teléfono, escrito y web pública).	Valor objetivo
	≥ 99%

Actualizaciones diarias de información de interés público en el ámbito de las emergencias a través de los diferentes medios de difusión digital disponibles (Twitter, Facebook web pública).	Valor objetivo
	≥ 99%

Nivel de satisfacción del Ciudadano con la prestación del servicio. (Valor Encuestas Telefónicas anuales)	Valor objetivo
	≥ 8

## DERECHOS Y OBLIGACIONES

Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio, teniendo en cuenta que:

- El número 1·1·2 está destinado exclusivamente a las llamadas de emergencia.
- No es un teléfono de información general o para recabar información sobre el estado de carreteras o el tiempo.
- Las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen las labores de quienes atienden emergencias reales.

\*Las llamadas falsas o maliciosas pueden ser objeto de sanción de acuerdo con los artículos 74.1, 75.1 y 76.6 de la LEY 13/2010, de 23 de noviembre, de la Generalitat, de Protección Civil y Gestión de Emergencias.

Colabore y participe en la mejora de la prestación del servicio:

- Enseñando a los menores a usar apropiadamente al teléfono 1·1·2
- Informando de algún error/problema con nuestro servicio, queja, sugerencia o agradecimiento a través de los impresos normalizados que encontrará en cualquiera de las oficinas de asistencia en materia de registro de la Generalitat, el teléfono 012 o a través de la sede electrónica del Portal [www.gva.es](http://www.gva.es) donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación: [https://sede.gva.es/va/web/sede\\_electronica/sede\\_quejas\\_y\\_sug](https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug).
- Para cualquier otro tipo de cuestión puede contactar con nosotros a través de correo postal o correo electrónico ([112cv@112cv.gva.es](mailto:112cv@112cv.gva.es)).
- La tramitación de sugerencias y quejas se realizará tal y como establece el decreto 41/2016, de 15 de abril del Consell. El plazo de respuesta será igual o inferior a un mes desde su entrada en el registro general de la AVSRE
- Participando en la Encuestas de Satisfacción Telefónica de Ciudadanos.

Facilite la atención y gestión de las llamadas de emergencia:

- Proporcionando una localización: Debe facilitar el máximo de información para que podamos ubicar el incidente.
- Respondiendo a todas las preguntas del operador: La información que se solicita es básica para los operativos de emergencia y seguridad.
- Proporcionar todos los datos de la manera más clara, concisa y objetiva, y
- Manteniendo la calma y una actitud respetuosa y correcta con los profesionales que le atienden.

\* Ponemos a la disposición de la ciudadanía los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página: [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)

