

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 y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual los ciudadanos podrán 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 contenida 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.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

El servicio de emergencias "112 Comunitat Valenciana" realiza una labor caracterizada por el esfuerzo continuo para ofrecer una respuesta inmediata las 24 horas de los 365 días del año. De esta forma, el teléfono 112 se ha consolidado como un referente en la gestión de las emergencias y la voluntad del Consell es seguir siendo los primeros en eficacia, rapidez y calidad en la prestación de este servicio.

Precisamente por eso el Gobierno valenciano ha realizado una inversión de más de 11 millones de euros para adaptar la nueva plataforma tecnológica del sistema de gestión CoordCom G4 al CoordCom G5, lo que se traduce en mayor coordinación y menor tiempo de respuesta de los servicios de emergencia. 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.

Serafín Castellano
Conseller de Governació

DÓNDE ESTAMOS

- Teléfono 1·1·2
Horario de atención: 24 horas al día, 365 días al año.
- Página web (www.112cv.com)
Disponibilidad de la página web: 24 horas al día, 365 días al año.
Cumplimiento del estándar de accesibilidad W3C de nivel AA.
Especificaciones técnicas de uso: Servicio de acceso libre a través de navegadores web.
- Sede - Centre de Coordinació d'Emergències
Avenida Camp del Turia, 6
46183. L'Elia
(Valencia)



SERVICIOS

El teléfono único de emergencias "1·1·2 Comunitat Valenciana" es el instrumento de la Generalitat para la atención y gestión de llamadas de emergencia: accidentes, incendios, inundaciones, urgencias sanitarias, seguridad ciudadana, rescates...

Se presta mediante la atención telefónica de las llamadas de emergencia efectuadas por los ciudadanos, el aviso inmediato de los distintos organismos implicados en su resolución, así como la coordinación de los mismos.

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, se ofrece información general a la ciudadanía (recomendaciones ante situaciones de emergencia, información en tiempo real sobre incidentes, niveles de riesgo: incendios, vientos, precipitaciones, etc.)

Desde el servicio, se hace una labor constante de difusión con el objeto de informar y formar a la ciudadanía sobre el mejor uso de este teléfono.

Ponemos a disposición de los ciudadanos 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

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR OBJ.
Disponemos de atención continua en los idiomas oficiales de la Comunidad Valenciana y además en inglés, francés y alemán.	% de disponibilidad de atención en idiomas extranjeros sobre el tiempo de operación	99%
Facilitamos el acceso al servicio 1·1·2 a personas con dificultades auditivas al disponer de vías de comunicación alternativas para su atención.	% disponibilidad de fax/sms para personas sordas sobre el tiempo de operación	99%
Respondemos su llamada en el menor tiempo posible	Promedio del tiempo de respuesta	8 s.
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.)	97%
Disponemos de protocolos de actuación para gestionar toda emergencia, continuamente revisados y actualizados	% de llamadas atendidas con protocolo establecido	98%
Transmitimos a los organismos de emergencia correspondientes los avisos en el menor tiempo posible	Tiempo medio de: Atención de la llamada, Recopilación de la información, Aplicación de protocolo e Inicio de avisos a las agencias integradas en nuestro sistema	180 s.
	% de tiempo con disponibilidad del sistema integrado de información y comunicaciones	99%
Actuamos con profesionalidad y aseguramos una adecuada atención y gestión de las llamadas mediante la formación continua del personal	% de personal de Atención de llamadas auditado y sujeto a actividades de formación cada dos meses.	90%

AYUDENOS A PRESTAR UN MEJOR SERVICIO

- 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.
- Enseñe a los menores a usar apropiadamente al teléfono 1·1·2
- Las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen las labores de quienes atienden emergencias reales.
- Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere aportar sugerencias, le rogamos nos las haga llegar a través del correo postal, correo electrónico (112cv@112cv.com) o a través de nuestra página web:

www.112cv.com

GUÍA DE UTILIZACIÓN DEL TELÉFONO 1·1·2

- **Proporcionar localización:** Debe facilitar el máximo de información para que podamos ubicar el incidente.
- **Responder a todas las preguntas del operador:** La información que se solicita es básica para los operativos de emergencia y seguridad.
- **Facilitar su número de teléfono:** Para volver a contactar en caso de interrupción de la comunicación.
- **Procure siempre mantener la calma y proporcionar todos los datos de la manera más clara, concisa y objetiva.**