

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

El servei d'emergències "1·1·2 Comunitat Valenciana" es caracteritza per realitzar una labor i esforç constants per oferir una resposta immediata les 24 hores dels 365 dies de l'any, consolidant-se el telèfon 1·1·2 com un referent en la gestió de les emergències.

La voluntat del Consell és continuar sent els primers en eficàcia, rapidesa i qualitat en la prestació d'aquest servei. En aquest sentit, el Govern valencià, conscient del paper que representa el servei "1·1·2 Comunitat Valenciana" en la nostra societat, continua apostant per:

- 1) Actualitzar i millorar el Sistema Integrat de Gestió d'Informació i Comunicacions d'Emergències,
- 2) Disposar de personal professionalitzat i contínuament format, i
- 3) Optimitzar la coordinació entre les Agències.

Tot això, amb la finalitat de disminuir els temps de resposta i garantir en qualsevol situació d'emergència la prestació d'un servei de Qualitat.

Així és com entenem la protecció civil i la gestió de les emergències, com un servei a les persones, i en aqueixa línia es dirigeix el nostre compromís de continuar treballant.

El Director General de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències

MISSATGE GENERAL

L'Administració Pública Valenciana ha d'adaptar-se als nous reptes i necessitats de la societat i per a això ha de modernitzar i millorar de forma contínua els serveis públics que presta.

La Generalitat assumeix aquest repte i incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la Ciutadania pot exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment, el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència recollida en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana que estableix i proclama, en el seu article 9, el dret general que tenen tots els seus ciutadans a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

GARANTIES

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de alguno de los Si de la seua queixa s'evidencia l'incumpliment d'algun dels compromisos adquirits en aquesta Carta de Serveis, l'Adreça de l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències, com a òrgan gestor responsable del telèfon únic d'emergències "1·1·2 Comunitat Valenciana", contactarà amb vosté per a explicar-li les circumstàncies de l'incumpliment i les mesures adoptades per a la seua esmena.

La resposta serà tramitada per aquest canal de recepció o pel canal que l'usuari indique en els terminis establits en el decret 41/2016, de 15 d'abril del Consell.

ENTRADA EN VIGOR I VIGÈNCIA

La Carta de Serveis del Telèfon d'Atenció d'Emergències "1·1·2 Comunitat Valenciana" aprovada per resolució de 7 de juny de 2018, del director de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències, publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana el 19 de juny de 2018, farà efecte aquest dia de la seua publicació i els compromisos que en ella s'adquireixen té una validesa de dos anys.

ON ESTEM

Telèfon 1·1·2

Horari d'atenció: 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

Twitter: @GVA112

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

Web: www.112cv.gva.es

Disponibilitat de la pàgina web: 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

Especificacions tècniques d'ús: Servei d'accés lliure a través de navegadors web.

Seu - Centre de Coordinació d'Emergències

Av. Camp del Turia, 66 / 46183 L'Eliana (València)

una administració
excel·lent



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
VEU

S+EM



TELÈFON D'ATENCIÓ
D'EMERGÈNCIES "1·1·2
COMUNITAT VALENCIANA"

SERVEIS

El telèfon únic d'emergències "1-1-2 Comunitat Valenciana" és l'instrument que la Generalitat, a través de l'Agència de Seguretat i Resposta a les Emergències, posa a la disposició dels Ciutadans per a l'atenció i gestió de trucades d'emergència: accidents, incendis, inundacions, urgències sanitàries, seguretat ciutadana, rescats...

La nostra MISSIÓ és facilitar a la Ciutadania i Organismes Públics, un Servei integrat d'informació i comunicacions que permeta, amb caràcter permanent, atendre les peticions d'assistència i active coordinadament la prestació d'auxili més adequada, en funció del tipus d'incidència i el lloc on es produïska.

És en el Centre de Coordinació d'Emergències on té lloc l'activitat de "1-1-2 Comunitat Valenciana" i des d'on s'atenen totes les trucades realitzades des de qualsevol punt de la nostra Comunitat durant les 24h del dia, els 365 dies a l'any, sense cost algun i garantint un adequat tractament de les dades de caràcter personal. A més, a través de la web www.112cv.com, el telèfon únic d'emergències "1-1-2 Comunitat Valenciana":

- ofereix informació general a la Ciutadania (recomanacions davant situacions d'emergència, informació en temps real sobre incidents, nivells de risc: incendis, vents, precipitacions, etc.).
- actualitza de forma contínua tota la legislació i normativa aplicable a la naturalesa del servei prestat,
- posa a la disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment també a través de la pàgina www.gva.es/carta, i
- es fa una labor constant de difusió, a fi d'informar i formar a la Ciutadania sobre el millor ús d'aquest telèfon.

COMPROMISOS I INDICADORS

1. Disposem d'atenció contínua en els idiomes oficials de la Comunitat Valenciana i a més en anglés, francés i alemany.

% de disponibilitat d'atenció en idiomes estrangers sobre el temps d'operació	Valor objectiu ≥ 99%
---	-------------------------

2. Facilitem l'accés al servei 1-1-2 a persones i col·lectius amb necessitats especials, prioritzant la seua atenció mitjançant mitjans tècnics i operatius específics (persones amb dificultats auditives, víctimes violència de gènere, teleassistència...)

% disponibilitat de vies de comunicació alternatives per a la seua atenció	Valor objectiu ≥ 99%
--	-------------------------

3. Responem la seua telefonada en el menor temps possible.

Mitjana del temps de resposta	Valor objectiu ≤ 8 segundos
-------------------------------	--------------------------------

4. Atensem totes les trucades d'emergència realitzades pels Ciutadans des de qualsevol telèfon fix o mòbil.

% trucades ateses (No es tenen en compte les trucades que pengen abans de 10 segons.)	Valor objectiu ≥ 97%
---	-------------------------

5. Disposem de protocols d'actuació per a gestionar tota emergència, continuament revisats i actualitzats.

% de trucades ateses amb protocols establits	Valor objectiu ≥ 98%
--	-------------------------

6. Transmetem els avisos als organismes d'emergència corresponents en el menor temps possible, facilitant la coordinació i gestió de l'emergència.

Temps mitjà d'Atenció de les trucades, recopilació d'informació, aplicació de protocol i inici d'avisos a les Agències integrades en el nostre sistema	Valor objectiu ≤ 180 segons
--	--------------------------------

% de temps amb disponibilitat del sistema integrat d'informació i comunicacions	Valor objectiu ≥ 99%
---	-------------------------

% d'Agències integrades en el Sistema de Gestió d'Emergències i Comunicacions de la Generalitat (Policies Locals amb servei 24H en reguarda en municipis amb més de 10.000 habitants, Agències Sanitàries, de Seguretat i Serveis de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament)	Valor objectiu ≥ 90%
--	-------------------------

7. Actuem amb professionalitat i assegurem una adequada atenció i gestió de les trucades mitjançant la inspecció, seguiment i formació contínua de tot el personal.

% de personal d'Atenció a Trucades auditat cada tres mesos	Valor objectiu ≥ 90%
--	-------------------------

% de personal d'Atenció a Trucades subjecte a activitats de formació cada sis mesos	Valor objectiu ≥ 90%
---	-------------------------

Núm. de trucades auditades i analitzades trimestralment per a verificar la qualitat de l'atenció, obtenció d'informació i correcta aplicació dels protocols d'actuació establits.	Valor objectiu ≥ 1200 trucades
---	-----------------------------------

8. Posem a la disposició de la Ciutadania canals de comunicació disponibles les 24H 365 dies, per a escoltar la seua opinió, queixes i suggeriments, i facilitar l'accés a informació d'interés en l'àmbit de les emergències.

% de reclamacions i felicitacions analitzades mensualment, rebudes per qualsevol mitjà (telèfon, escrit i web pública)	Valor objectiu ≥ 99%
--	-------------------------

Actualitzacions diàries d'informació d'interés públic en l'àmbit de les emergències a través dels diferents mitjans de difusió digital disponibles (Twitter, Facebook web pública)	Valor objectiu ≥ 99%
--	-------------------------

Nivell de satisfacció del Ciutadà amb la prestació del servei. (Valor Enquestes Telefòniques anuals)	Valor objectiu ≥ 8
--	-----------------------

DRETS I OBLIGACIONS

Ajude'ns a prestar un MILLOR servei, tenint en compte que:

- El número 1-1-2 està destinat exclusivament a les trucades d'emergència.
- No és un telèfon d'informació general o per a recaptar informació sobre l'estat de carreteres o el temps.
- Les trucades indegudes, malicioses o falses entorpeixen les labors dels qui atenen emergències reals.

*Les trucades falses o malicioses poden ser objecte de sanció d'acord amb els articles 74.1, 75.1 i 76.6 de la LLEI 13/2010, de 23 de novembre, de la Generalitat, de Protecció Civil i Gestió d'Emergències.

Col·labore i participe en la millora de la prestació del servei:

- Ensenyant als menors a usar apropiadament al telèfon 1-1-2
- Informant d'algun error/problema amb el nostre servei, queixa, suggeriment o agraïment a través dels impresos normalitzats que trobarà en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012 o a través de la seua electrònica del Portal www.gva.es on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web que es detalla a continuació https://sede.gva.es/va/web/sede_electronica/sede_quejas_y_sug.
- Per a qualsevol altre tipus de qüestió pot contactar amb nosaltres a través de correu postal o correu electrònic (112cv@112cv.gva.es).
- La tramitació de suggeriments i queixes es realitzarà tal com estableix el decret 41/2016, de 15 d'abril del Consell. El termini de resposta serà igual o inferior a un mes des de la seua entrada en el registre general de l'AVSRE
- Participant en l'Enquestes de Satisfacció Telefònica de Ciutadans.

Facilite l'atenció i gestió de les trucades d'emergència:

- Proporcionant una localització: Ha de facilitar el màxim d'informació perquè puguem situar l'incident.
- Responent a totes les preguntes de l'operador: La informació que se sol·licita és bàsica per als operatius d'emergència i seguretat.
- Proporcionar totes les dades de la manera més clara, concisa i objectiva, i
- Mantenint la calma i una actitud respectuosa i correcta amb els professionals que li atenen.

* Posem a disposició de la ciutadania els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina www.gva.es/carta

