

DRETS I OBLIGACIONS

- Ajudeu-nos a prestar un MILLOR servei, tenint en compte que:
 - ▶ El número 112 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 crides indegudes, malicioses o falses, entorpeixen les labors dels qui atenen emergències reals.

**Les crides 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·laboreu i participeu en la millora de la prestació del servei:
 - ▶ Ensenyant els infants a usar apropiadament el telèfon 112.
 - ▶ Informant d'algun error/problema amb el nostre servei, queixa, suggeriment o agraïment, a través dels impresos normalitzats que trobareu en qualsevol de les oficines d'assistència en matèria de registre de la Generalitat, el telèfon 012, o a través de la seu electrònica del Portal www.gva.es, on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web següent: https://www.gva.es/va/inicio/procedimientos?id_proc=1236
 - ▶ Per a qualsevol altra mena de qüestió podeu 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 corresponent registre general.
 - ▶ Participant en les enquestes de satisfacció telefònica de la ciutadania.
- Facilitau l'atenció i gestió de les trucades d'emergència:
 - ▶ Proporcionant una localització: Heu de facilitar el màxim d'informació perquè puguem situar l'incident;
 - ▶ Responent a totes les preguntes de l'operador o l'operadora: 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 vos atenen.

GARANTIES

Si de la vostra queixa s'evidencia l'incompliment d'algun dels compromisos adquirits en aquesta Carta de serveis, la Direcció de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències, com a òrgan gestor responsable del telèfon únic d'emergències '112 Comunitat Valenciana', contactarà amb vostè per a explicar-vos les circumstàncies de l'incompliment i les mesures adoptades per a la seua esmena.

La resposta serà tramitada pel mateix canal de recepció o pel canal que l'usuari indique, en els terminis establits en 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 22 de maig de 2023, de la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública, publicada en el Diari Oficial de la Generalitat Valenciana, farà efecte el mateix dia de la publicació, i els compromisos que s'hi adquireixen tenen una validesa de dos anys.

ON SOM?

Telèfon 112

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

 Twitter [@GVA112](https://twitter.com/GVA112)
 Web www.112cv.gva.es
 App [GVA 112 Avisos](#)

Estàndard del protocol de pautes d'accessibilitat establides pel W3C de nivell AA.

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

Seu - Centre de Coordinació d'Emergències
Av. Camp de Túria, 66
46183 l'Eliana (València)

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



GENERALITAT
VALENCIANA

TOTS
A UNA
VETL

S+EM
AGÈNCIA
DE SEGURETAT I
EMERGÈNCIES

TELÈFON
D'EMERGÈNCIES
112

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 manera 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-ne en tot moment, el grau de compliment.

Així, la Generalitat contribueix 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 i ciutadanes a gaudir d'uns serveis públics de qualitat.

COMPROMÍS INSTITUCIONAL

El 112 és el telèfon d'emergències de referència a la Comunitat Valenciana. Ofereix una resposta immediata les 24 hores, els 365 dies de l'any davant una trucada d'emergència en situació tant ordinària (incident sanitari, de seguretat, de salvament i rescat, accident de trànsit...) com a extraordinària (emergències de grans dimensions: episodis meteorològics adversos, moviments sísmics...).

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 '112 Comunitat Valenciana' en la nostra societat, continua apostant per:

1. Actualitzar i millorar el Sistema Integrat de Gestió i Comunicacions d'Emergències de la Generalitat Valenciana.
2. Optimitzar la coordinació entre les agències.
3. Revisar i actualitzar els protocols d'actuació de '112 Comunitat Valenciana' conforme al que s'estableix en els plans especials de la Generalitat enfront dels riscos sísmics, químics, radiològics, de mercaderies perilloses, inundacions i incendis forestals, i
4. Dur a terme un procés constant de vigilància tecnològica amb la finalitat d'innovar i millorar l'atenció a la ciutadania i agències, apostant per les tecnologies més capdavanteres aplicades a l'àmbit de les emergències, i impulsant projectes pioners com la *Localització avançada de mòbils*.

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.

SERVEIS

El telèfon únic d'emergències '112 Comunitat Valenciana' és l'instrument que la Generalitat, a través de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències, posa a la disposició de la ciutadania 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 del lloc on es produïska.

És en el Centre de Coordinació d'Emergències on té lloc l'activitat del '112 Comunitat Valenciana' i des d'on s'atenen totes les crides realitzades des de qualsevol punt de la nostra Comunitat durant les 24h del dia, els 365 dies a l'any, sense cap cost i garantint un adequat tractament de les dades de caràcter personal.

A més, a través del web www.112cv.gva.es, el telèfon únic d'emergències '112 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 manera contínua tota la legislació i normativa aplicable a la naturalesa del servei prestat;
- Posa a la disposició de tota la població 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
- 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 objetivo ≥ 99%
2. Apostem per la inclusió, la igualtat de tracte i la no discriminació i oferim un servei universal, que garanteix en condicions d'igualtat i equitat el dret d'accés als serveis d'emergències.	
% disponibilitat de vies de comunicació alternatives per a la seua atenció.	Valor objectiu ≥ 99%
3. Responem la seua crida en el menor temps possible.	
Mitjana del temps de resposta (el 99% de les trucades ateses són respostes en menys de 10 segons).	Valor objectiu ≤ 10 seg

4. Atensem totes les trucades d'emergència ordinàries i extraordinàries que tinguen lloc en el territori de la Comunitat Valenciana des de qualsevol telèfon fix o mòbil.	
% trucades ateses (No es tenen en compte les telefonades que pegen abans de 10 segons).	Valor objectiu ≥ 97%
5. Disposem de protocols d'actuació per a gestionar qualsevol 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, i facilitem la coordinació i gestió de l'emergència.	
Temps mitjà d'atenció de les crides, recopilació d'informació, aplicació de protocol, i inici d'avisos a les agències integrades en el nostre sistema.	≤175 seg
% de temps amb disponibilitat del sistema integrat de gestió i comunicacions d'emergències de la Generalitat Valenciana.	≥ 99%
% de dades de localització disponibles i actualitzades (posicionament de l'emergència).	≥ 95%
% d'agències integrades (respecte a les integrables) en el sistema integrat de gestió i comunicacions d'emergències de la Generalitat Valenciana (Per a Policia Local, es consideren integrables aquelles que disposen atenció 24 h, equip de guarda en poblacions ≥ 10000 habitants).	≥ 90%
Nivell de satisfacció d'agències integrades en '112 Comunitat Valenciana' (Valor enquestes biennals).	≥8
7. Actuem amb professionalitat i assegurem una adequada atenció i gestió de les crides mitjançant la inspecció, seguiment i formació contínua de tot el personal.	
% de personal d'atenció a crides auditat cada sis mesos.	Valor objectiu ≥ 90%
% de personal d'atenció a crides subjecte a activitats de formació cada sis mesos.	≥ 90%
Nombre de crides auditades i analitzades semestralment per a verificar la qualitat de l'atenció, obtenció d'informació i correcta aplicació dels protocols d'actuació establits.	2500 crides
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 públic).	Valor objectiu =100%
Actualitzacions diàries d'informació d'interés públic en l'àmbit de les emergències a través dels diferents mitjans de difusió digital disponibles (Twitter, web públic).	=100%
Nivell de satisfacció de la ciutadania amb la prestació del servei (Valor enquestes telefòniques anuals).	≥8