

Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública

RESOLUCIÓ de 22 de maig de 2023, de la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Telèfon d'Emergències 112. [2023/5971]

El Decret 41/2016, del 15 d'abril del Consell, pel qual s'estableix el sistema per a la millora de la qualitat dels serveis públics, i l'avaluació dels plans i programes en l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, té per objecte regular els instruments generals del sistema per a la millora de la qualitat de l'Administració de la Generalitat i el seu sector públic instrumental, amb la finalitat de garantir a la ciutadania la prestació d'uns serveis públics de qualitat, així com l'establiment de directrius per a l'avaluació del compliment i resultats dels seus plans i programes i la seua corresponent publicitat.

En el capítol III del citat decret es defineix el sistema de gestió de les cartes de serveis, com un instrument de millora contínua dels serveis, per mitjà del qual les organitzacions públiques informen sobre els compromisos de qualitat dels serveis que gestionen i presten, en resposta a les necessitats i expectatives de la ciutadania, i a la demanda de transparència en l'activitat pública.

Per la seua condició d'instrument de millora, les cartes de serveis es configuren com un autèntic sistema de gestió i, en aquest sentit, tota la informació bàsica de les cartes de serveis es gestionarà de manera uniforme i centralitzada per l'òrgan directiu responsable en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics i estarà suportada en una aplicació informàtica corporativa, en la qual s'aniran introduint totes les dades corresponents a l'evolució dels objectius i indicadors associats als compromisos de qualitat, de manera que s'efectuarà tant el seu control i seguiment, com la gestió completa dels aspectes essencials de les cartes.

La Carta de Serveis del Telèfon d'Emergències 112, ha sigut promoguda per la Direcció de l'Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències, seguint per a la seua elaboració les previsions del Decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, anteriorment citat.

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 seua 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.

D'acord amb l'article 17.2 del Decret 41/2016 del Consell, la carta ha sigut informada, favorablement, per part de l'òrgan directiu competent en matèria de gestió i millora de la qualitat dels serveis públics, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com, en relació a l'homogeneïtat de les cartes.

Per tot el que s'ha exposat, fent ús de la facultat que em confereix l'article 17 del citat decret 41/2016, de 15 d'abril, del Consell, quant a l'autoritat competent per a procedir a la seua aprovació, resolc:

Primer

Aprovar la Carta de Serveis del Telèfon d'Emergències 112, que s'incorpora com a annex d'aquesta resolució.

Segon

La Carta de Serveis del Telèfon d'Emergències 112, estarà a la disposició de la ciutadania a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana

Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

RESOLUCIÓN de 22 de mayo de 2023, de la consellera de Justicia, Interior y Administración Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112. [2023/5971]

El Decreto 41/2016, del 15 de abril del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos, y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, tiene por objeto regular los instrumentos generales del sistema para la mejora de la calidad de la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental, con el fin de garantizar a la ciudadanía la prestación de unos servicios públicos de calidad, así como el establecimiento de directrices para la evaluación del cumplimiento y resultados de sus planes y programas y su correspondiente publicidad.

En el capítulo III del citado decreto se define el sistema de gestión de las cartas de servicios, como un instrumento de mejora continua de los servicios, por medio del cual las organizaciones públicas informan sobre los compromisos de calidad de los servicios que gestionan y prestan, en respuesta a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, y a la demanda de transparencia en la actividad pública.

Por su condición de instrumento de mejora, las cartas de servicios se configuran como un auténtico sistema de gestión y, en este sentido, toda la información básica de las cartas de servicios se gestionará de manera uniforme y centralizada por el órgano directivo responsable en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos y estará soportada en una aplicación informática corporativa, en la que se irán introduciendo todos los datos correspondientes a la evolución de los objetivos e indicadores asociados a los compromisos de calidad, de forma que se efectuará tanto su control y seguimiento, como la gestión completa de los aspectos esenciales de las cartas.

La Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112, ha sido promovida por la Dirección de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, siguiendo para su elaboración las previsions del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, anteriormente citado.

El teléfono único de emergencias «112 Comunitat Valenciana» es el instrumento que la Generalitat, a través de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, pone a disposición de la ciudadanía para la atención y gestión de llamadas de emergencia: accidentes, incendios, inundaciones, urgencias sanitarias, seguridad ciudadana, rescates...

Su 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.

De acuerdo con el artículo 17.2. del Decreto 41/2016 del Consell, la carta ha sido informada, favorablemente, por parte del órgano directivo competente en materia de gestión y mejora de la calidad de los servicios públicos, en cuanto a la coherencia metodológica de los procesos de elaboración y de los compromisos adquiridos, así como, en relación a la homogeneidad de las cartas.

Por todo lo expuesto, haciendo uso de la facultad que me confiere el artículo 17 del citado decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, en cuanto a la autoridad competente para proceder a su aprobación, resuelvo:

Primero.

Aprobar la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112, que se incorpora como anexo de esta resolución.

Segundo.

La Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112, estará a disposición de la ciudadanía a través de la página institucional de la Generalitat Valenciana

<https://cjusticia.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/cartas-de-servicio>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que pogueren realitzar-se.

Tercer

La present resolució es publicarà en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* i deixarà sense efecte la Carta de Serveis del Telèfon d'Emergències 112, aprovada en el seu moment per Resolució de 3 de març de 2021, de la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Telèfon d'Emergències 112.

València, 22 de maig de 2023.— La consellera de Justícia, Interior i Administració Pública: Gabriela Bravo Sanestanislaó.

ANNEX

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.
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 aquesta 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

<https://cjusticia.gva.es/va/web/inspeccion-general-servicios/cartas-de-servicio>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

Tercero.

La presente resolución se publicará en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* y dejará sin efecto la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112, aprobada en su día por Resolución de 3 de marzo de 2021, de la consellera de Justicia, Interior y Administración Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Teléfono de Emergencias 112.

València, 22 de mayo de 2023.— La consellera de Justicia, Interior y Administración Pública: Gabriela Bravo Sanestanislaó.

ANEXO

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 y ciudadanas a disfrutar de unos servicios públicos de calidad.

Compromiso institucional

El 112 es el teléfono de emergencias de referencia en la Comunitat Valenciana. Ofrece una respuesta inmediata las 24 horas, los 365 días del año ante una llamada de emergencia en situación tanto ordinaria (incidente sanitario, de seguridad, de salvamento y rescate, accidente de tráfico...) como extraordinaria (emergencias de grandes dimensiones: episodios meteorológicos adversos, movimientos sísmicos...).

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 «112 Comunitat Valenciana» en nuestra sociedad, sigue apostando por:

1. Actualizar y mejorar el Sistema Integrado de Gestión y Comunicaciones de Emergencias de la Generalitat Valenciana.
2. Optimizar la coordinación entre las Agencias.
3. Revisar y actualizar los protocolos de actuación de «112 Comunitat Valenciana» conforme a lo establecido en los planes especiales de la Generalitat frente a los riesgos sísmicos, químicos, radiológicos, de mercancías peligrosas, inundaciones e incendios forestales.
4. Llevar a cabo un proceso constante de vigilancia tecnológica con el fin de innovar y mejorar la atención a la Ciudadanía y Agencias, apostando por las tecnologías más punteras aplicadas al ámbito de las Emergencias e impulsando proyectos pioneros como la localización avanzada de móviles.

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.

Servicios

El teléfono único de emergencias «112 Comunitat Valenciana» es el instrumento que la Generalitat, a través de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, pone a disposición de las ciudadanas y 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,

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.

Es 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 24 h 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.

- 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 $\geq 99 \%$
---	-----------------------------

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 $\geq 99 \%$
--	-----------------------------

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 segons
--	---------------------------------

4. Atenem 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 pengen abans de 10 segons)	Valor objectiu $\geq 97 \%$
---	-----------------------------

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

% de trucades ateses amb protocols establits	Valor objectiu $\geq 98 \%$
--	-----------------------------

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	Valor objectiu ≤ 175 segons
% de temps amb disponibilitat del sistema integrat de gestió i comunicacions d'emergències de la Generalitat Valenciana	Valor objectiu $\geq 99 \%$
% de dades de localització disponibles i actualitzades (posicionament de l'emergència)	Valor objectiu $\geq 95 \%$

con caràcter permanent, 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 «112 Comunitat Valenciana» y desde donde se atienden todas las llamadas realizadas desde cualquier punto de nuestra Comunitat durante las 24 h 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.gva.es, el teléfono único de emergencias «112 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 toda la población 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.

- 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 $\geq 99 \%$
---	-----------------------------

2. Apostamos por la inclusión, la igualdad de trato y la no discriminación ofreciendo un servicio universal, garantizando en condiciones de igualdad y equidad, el derecho al acceso a los servicios de emergencias

% disponibilidad de vías de comunicación alternativas para su atención	Valor objetivo $\geq 99 \%$
--	-----------------------------

3. Respondemos su llamada en el menor tiempo posible.

Promedio del tiempo de respuesta (el 99 % de las llamadas atendidas son respondidas en menos de 10 segundos)	Valor objetivo ≤ 10 segundos
--	-----------------------------------

4. Atendemos todas las llamadas de emergencia ordinarias y extraordinarias que tengan lugar en el territorio de la Comunitat Valenciana desde cualquier teléfono fijo o móvil.

% llamadas atendidas (No se tienen en cuenta las llamadas que cuelgan antes de 10 segundos.)	Valor objetivo $\geq 97 \%$
--	-----------------------------

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

% de llamadas atendidas con protocolos establecidos	Valor objetivo $\geq 98 \%$
---	-----------------------------

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 ≤ 175 segundos
% de tiempo con disponibilidad del sistema integrado de gestión y comunicaciones de emergencias de la Generalitat Valenciana	Valor objetivo $\geq 99 \%$
% de datos de localización disponibles y actualizados (posicionamiento de la emergencia)	Valor objetivo $\geq 95 \%$

% 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 reguarda en poblacions ≥ 10000 habitants)	Valor objectiu ≥ 90 %
Nivell de satisfacció d'agències integrades en «112 Comunitat Valenciana» (Valor enquestes biennals)	Valor objectiu ≥ 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	Valor objectiu ≥ 90 %
Nre. 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	Valor objectiu ≥ 2500 crides

8. Posem a la disposició de la ciutadania canals de comunicació disponibles les 24 h, 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)	Valor objectiu = 100 %
Nivell de satisfacció de la ciutadania amb la prestació del servei (Valor enquestes telefòniques anuals)	Valor objectiu ≥ 8

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 seua electrònica del Portal www.gva.es, on es permet la tramitació telemàtica en l'adreça web següent:
<https://sede.gva.es/va/queixes>– suggeriments-i-agraïments
- 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.

% de agencias integradas (respecto a las integrables) en el sistema integrado de gestión y comunicaciones de emergencias de la Generalitat Valenciana. (Para Policía Local, se consideran integrables aquellas que disponen atención 24h. retén en poblaciones ≥ 10000 habitantes)	Valor objetivo ≥ 90 %
Nivel de satisfacción de Agencias integradas en «112 Comunitat Valenciana» (Valor Encuestas bienales)	Valor objetivo ≥ 8

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 seis meses	Valor objetivo ≥ 90 %
% de personal de Atención a Llamadas sujeto a actividades de formación cada seis meses	Valor objetivo ≥ 90 %
Núm. de llamadas auditadas y analizadas semestralmente para verificar la calidad de la atención, obtención de información y correcta aplicación de los protocolos de actuación establecidos	Valor objetivo ≥ 2500 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 = 100 %
Actualizaciones diarias de información de interés público en el ámbito de las emergencias a través de los diferentes medios de difusión digital disponibles (Twitter, web pública)	Valor objetivo = 100 %
Nivel de satisfacción de la Ciudadanía 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 112 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 niños y niñas a usar apropiadamente el teléfono 112
- 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 donde se permite la tramitación telemática en la dirección web que se detalla a continuación:
<https://sede.gva.es/es/queixes-suggestiments-i-agraiments>
- Para cualquier otro tipo de cuestión puede contactar con nosotros a través de correo postal o correo electrónico (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 correspondiente registro general.

– Participant en les enquestes de satisfacció telefònica de la ciutadania.

Faciliteu 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 vosté 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 «112 Comunitat Valenciana» aprovada per Resolució de 22 de maig de 2023, 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

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'Elia (València)

– 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 o la operadora: 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.

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 Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, como órgano gestor responsable del teléfono único de emergencias «112 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 Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell.

Entrada en vigor y vigencia

La Carta de Servicios del Teléfono de Atención de Emergencias «112 Comunitat Valenciana» aprobada por Resolución de 22 de mayo de 2023, publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, 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 112

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

Twitter: @GVA112

Web: www.112cv.gva.es

App: GVA 112 Avisos

Estándar del protocolo de pautas de accesibilidad establecidas por el W3C de nivel AA. 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)