



Preparados para ayudarte



Qué es el 112
en Cataluña



Cómo funciona
el 112



Por qué elegir
el 112



Dónde se gestiona
el 112



Qué es el 112 en Cataluña



Siempre estamos cuando más se nos necesita

Gestionamos de manera **eficaz y eficiente** las peticiones de emergencia de la ciudadanía en Cataluña.

Nuestro modelo **basado en la redundancia de recursos**, logra que la atención esté siempre garantizada.



Centro de atención y gestión de llamadas de urgencia 112 de Reus

Qué es el 112 en Cataluña



Trabajamos pensando en la calidad



Atendemos llamadas de emergencia y las canalizamos al servicio correspondiente.



Monitorizamos la atención en cada llamada.



Ofrecemos servicios específicos para usuarios especiales (Seqtaxi y Personas con capacidad auditiva reducida).



Análisis y seguimiento del servicio para la mejora continua.



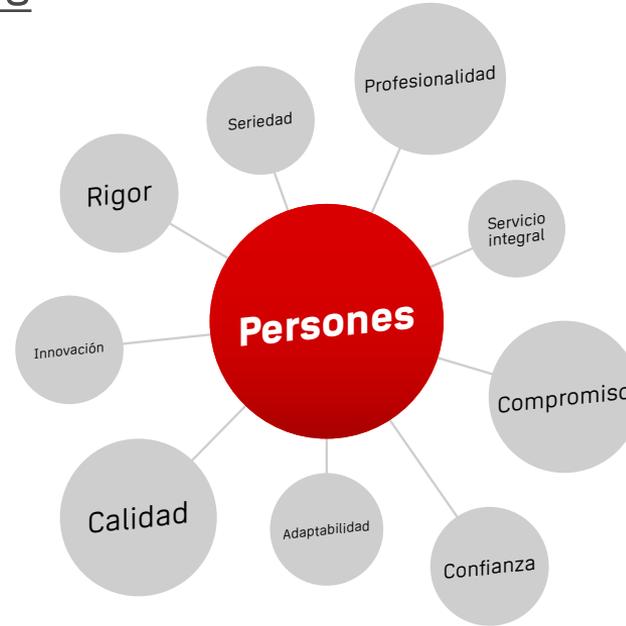
Trabajamos en **planes de emergencia para diferentes tipologías** de incidentes.

Qué es el 112 en Cataluña



Comprometidos con los ciudadanos

Estamos **comprometidos** a dar una **respuesta rápida, sencilla, eficaz y coordinada** a las peticiones urgentes de asistencia a **ciudadanas y ciudadanos**.



Qué es el 112 en Cataluña



Un modelo para garantizar el éxito



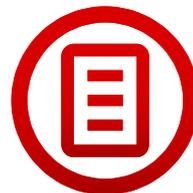
Somos un **servicio público**, pensado para **atender** y **ayudar al ciudadano**.



Optimizamos recursos al integrar varias agencias y cuerpos operativos.



Desarrollamos procesos para ser eficientes en todo tipo de emergencias.



Somos **precisos y seguros** en la localización, documentación y transmisión de expedientes.



Mantenemos sistemas de seguridad redundantes para **asegurar el servicio permanentemente**.

Cómo funciona el 112



Trabajamos pensando en la calidad

El 112 incorpora herramientas para:

- ⚙ Responder a las incidencias y emergencias de los ciudadanos.
- ⚙ Integrar agencias y plataformas.
- ⚙ Garantizar el servicio mediante un sistema de seguridad redundante que hace que el modelo sea casi único el mundo.
- ⚙ Formar equipos y alertantes cualificados.
- ⚙ Analizar y evaluar las estadísticas y los patrones de comportamiento.
- ⚙ Aplicar métodos y protocolos que funcionan.
- ⚙ Implementar tecnologías en uso o de nuevo desarrollo.
- ⚙ Asegurar el funcionamiento y proteger los datos.



Cómo funciona el 112

Cómo se gestiona una emergencia



Cómo funciona el 112



Un servicio para atender a todo el mundo



Personas con capacidad auditiva reducida

- Aviso de la emergencia vía **SMS** (integrado en el aplicativo de gestión).
- Número de **fax** fácil de memorizar.



Seqtaxi

- **Sistema de alerta** dentro de los taxis que advierte directamente al 112 en casos de robos y otras emergencias.



Cómo funciona el 112



Un corazón que no se detiene

Garantizamos la continuidad operativa para acompañar en todo momento al ciudadano.



Distribución del flujo de llamadas entre nuestros centros dependiendo de las necesidades (aunque cada uno de ellos está dimensionado para gestionar el 100%).



Todos estos servicios están **equipados para actuar con autonomía** en caso de una emergencia, fuera o dentro del propio 112.



Contamos con **protocolos operativos** diseñados para cubrir cualquier contratiempo.



Elaboración de un **Plan de continuidad** donde se tienen en cuenta los procesos, infraestructuras, comunicaciones de voz y datos, personas, instalaciones y aplicaciones que puedan ser relevantes para garantizar la continuidad del servicio.

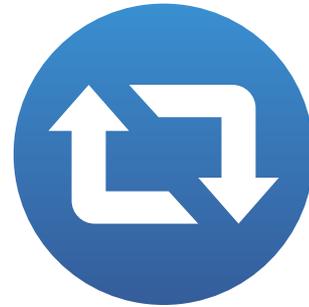
Cómo funciona el 112



Cómo damos respuesta

Optimizamos el tiempo de operación gracias a **herramientas tecnológicas** que integran y aseguran el **intercambio de la información**.

- Procesos de intercambio de la información periódica entre el 112 y otras agencias.
- Sistemas informáticos con protocolos estandarizados.
- Un modelo genérico de tratamiento de la información de fácil integración en nuevas agencias.



PCSE

Plataforma de Comunicación
de Sistemas estandarizada

Por qué elegir el 112



Preparados para cualquier situación

Un conjunto de medidas para **prever, minimizar** y **controlar** todos los **riesgos internos** y **externos**, asegurando así la continuidad del servicio.



Por qué elegir el 112

Calidad por encima de todo



Monitorizamos aleatoriamente **las llamadas**, para **garantizar la calidad** y las **auditamos** de manera **externa e imparcial**.



Formamos a **nuestros trabajadores** y **Alertantes Cualificados**, colaboramos activamente en los **simulacros de emergencia**.

Por qué elegir el 112



Estamos cerca del ciudadano

En la actualidad contamos con dos salas, en Reus y Barcelona. La construcción ha sido pensada para facilitar la continuidad operativa en todo momento y respetar su entorno.



Por qué elegir el 112

Las cifras nos dan la razón



Ningún otro servicio de emergencias tiene un coste tan bajo en España.



Ahorro de recursos gracias a la identificación del tipo de llamada.



Un servicio con capacidad y a la altura del ciudadano.



Las urgencias piden respuestas rápidas, sencillas y eficaces.

Por qué elegir el 112

Las cifras nos dan la razón



- En **2012** se recibieron **3.218.592 llamadas**.
- El **97,5%** de las llamadas fueron atendidas en **menos de 10 segundos**.
- Solo un **0,0017%** fueron reclamaciones.
- Tenemos la tecnología para atender al momento las emergencias reales y **reducir al mínimo las llamadas vacías o erróneas** (llamadas no operativas).

Por qué elegir el 112



Nuestros partners

Telefonica

Telefónica Soluciones

 Datapoint


FOMENTO DE
CONSTRUCCIONES Y
CONTRATAS, S.A.


Consulting


DATA CENTER SOLUTIONS

AVAYA


infraestructures.cat

ATENTO:


GRINO
ECOLOGIC


proacit
PROCESOS DE LA INFORMACION


Schneider
Electric


COMSA
EMTE


Setting
Consultoría
en Tecnología de la Información


arvato
QUALYTEL

Dónde se gestiona el 112



Datos de contacto

**Centre d'Atenció i Gestió
de Trucades d'Urgència
112 Catalunya**



C/ Diputació, 355, 5a planta Palauet
08009 Barcelona

Tel. 93 551 21 56
direccio112@gencat.cat

David Ciudad i Valls
Director

