



III. Otras Disposiciones y Acuerdos

DEPARTAMENTO DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

ORDEN PRI/693/2020, de 15 de julio, por la que se aprueba la actualización de la carta de servicios del Centro de Emergencias 1-1-2 SOS Aragón.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, dedica el Capítulo IV del Título II a regular las cartas de servicios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón, estableciendo el artículo 20.4 del citado precepto legal que deberán ser aprobadas mediante Orden de la Consejera de la que dependa el órgano, centro o unidad prestador del servicio.

Por su parte, el artículo 5 del Decreto 115/2012, de 8 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se regulan las cartas de servicios, establece que las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos y los órganos equivalentes de los organismos públicos son los responsables de la elaboración de las Cartas de Servicios y del cumplimiento de sus contenidos.

En consecuencia, visto el proyecto de Carta de Servicios del Centro de Emergencias 1-1-2 SOS Aragón formulado por la Secretaría General Técnica del Departamento de Presidencia y Relaciones Institucionales y el informe emitido por la Inspección General de Servicios, resuelvo:

Primero.— Aprobar la Carta de Servicios del Centro de Emergencias 1-1-2 SOS Aragón, que figura como anexo a la presente Orden y dejar sin efecto la Carta aprobada por Resolución de la Secretaría General Técnica del Departamento de Política Territorial e Interior, de fecha 8 de abril de 2013.

Segundo.— Acordar la publicación simultánea de esta Orden en el “Boletín Oficial de Aragón” y en la web del Gobierno de Aragón.

Tercero.— En los cinco días siguientes a la aprobación de esta Orden se remitirá copia de la misma a la Inspección General de Servicios, para su integración en el repositorio electrónico establecido al efecto.

Cuarto.— Esta Orden producirá sus efectos desde la fecha de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 15 de julio de 2020.

**La Consejera de Presidencia
y Relaciones Institucionales,
MARÍA TERESA PÉREZ ESTÉBAN**

ANEXO

CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE EMERGENCIAS 1-1-2 SOS ARAGON

PRESENTACIÓN

Misión: Facilitar a los usuarios un acceso rápido, fácil y gratuito a los servicios de urgencias, emergencias y seguridad en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Visión: El Centro de Emergencias 1-1-2 aspira a ser reconocido como un órgano fiable, eficaz y eficiente de coordinación de servicios públicos ante cualquier urgencia o emergencia de los ciudadanos en la Comunidad Autónoma de Aragón.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Denominación del centro: Centro de Emergencias 1-1-2 SOS Aragón.

Departamento de adscripción: Presidencia y Relaciones Institucionales

Dirección: Paseo María Agustín, núm. 36 (Edificio Pignatelli), puerta 24, planta baja. 50004-Zaragoza.

Dirección electrónica: sosaragon@aragon.es

Página web: 112aragon.aragon.es

Teléfono: 976 71 40 00

Fax: 976 71 41 12

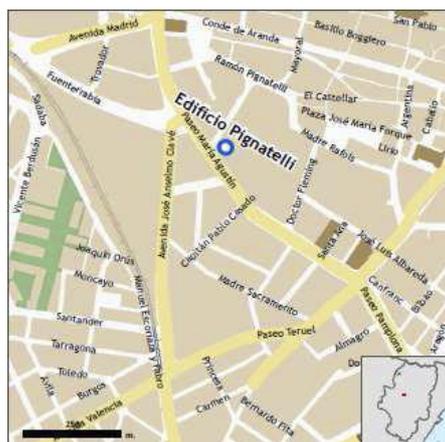
Horario de atención al público: De 9 a 14 horas de lunes a viernes laborables.

Medios de transporte público próximos al centro:

- Autobuses: Líneas 20, 21, 22, 31, 51 (Paseo María Agustín), 32,33 (C/ Conde Aranda), 34 (Plaza del Portillo - C/ Conde Aranda).



- Parada de taxi en Paseo María Agustín, núm.14.
- Estación de cercanías Zaragoza Portillo, en C/ Escoriaza y Fabro, s/n.
- Estación bizi número 28 (Plaza del Portillo - Plaza de Toros) y número 27 (Paseo María Agustín - Colegio Joaquín Costa). Aparcamiento para bicicletas privadas en Edificio Pignatelli (Paseo María Agustín, 36).



PRINCIPALES NORMAS QUE REGULAN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DE LA PRESENTE CARTA

- 91/396/CEE: Decisión del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo.
- Ley 30/2002, de 17 de diciembre, de protección civil y atención de emergencias de Aragón.

RELACIÓN DE LAS PRESTACIONES O SERVICIOS DISPENSADOS

- Recepción de las llamadas al número telefónico único europeo de emergencias 1-1-2 (uno-uno-dos).
- La atención de comunicaciones de auxilio o emergencia y su gestión ante los servicios públicos, cualquiera que sea la administración pública de la que dependan.
- La coordinación y seguimiento de la actuación de los distintos servicios que hayan de prestar las diversas administraciones o entidades dentro de la comunidad autónoma de Aragón en una emergencia de protección civil.
- Difusión masiva de avisos, alertas y recomendaciones de autoprotección (meteorología adversa, riesgo de incendios forestales, alertas hidrológicas, de temperaturas, sísmicas u otras).



- Ofrecer acceso permanente al 1-1-2 (uno uno dos) en el territorio de Aragón, a través de SMS y chat, a personas con problemas de audición y lenguaje que se encuentren registradas previamente en este Centro de Emergencias 1-1-2 SOS Aragón.
- Actuar como herramienta del Centro de Coordinación Operativa, formando parte con sus medios personales y materiales de la organización prevista en los Planes de Protección Civil de la comunidad autónoma.
- Recepción de notificaciones sobre espectáculos públicos y actividades recreativas ocasionales y extraordinarias, uso de la vía pública para la realización de pruebas deportivas y actividades juveniles de tiempo libre.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Derecho a acceder de manera universal, permanente (las veinticuatro horas, todos los días del año) y de forma gratuita al servicio 1-1-2 desde cualquier teléfono fijo o móvil.
- Derecho a que las llamadas de auxilio sean atendidas en al menos dos idiomas oficiales de los Estados de la Unión Europea, además del idioma español.
- Derecho a ser tratado con atención, respeto y deferencia llegado el momento de solicitar el servicio de emergencia al 1-1-2 SOS Aragón. La atención telefónica ofrecida por el personal del Centro de Emergencias deberá ser correcta y personalizada.
- Acceder a los registros y archivos de llamadas y actuaciones, en los términos que establecen las leyes.
- Derecho a la confidencialidad de las conversaciones mantenidas durante la solicitud del servicio.

LIBRO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Se puede acceder al libro de quejas y sugerencias de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón en los siguientes lugares:

- Todas las oficinas de información, Oficinas Delegadas y delegaciones territoriales del Gobierno de Aragón.
- Internet, en la página web del Gobierno de Aragón <http://www.aragon.es/>



COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE ASUMEN, INDICADORES DE CALIDAD Y MODOS DE MEDICIÓN

COMPROMISOS DE CALIDAD	INDICADORES	MEDICIÓN
Atender el 90% de las llamadas en menos de 15 segundos (descontando las abandonadas antes de 10 segundos).	Porcentaje de las llamadas atendidas en plazo	Aplicación informática conectada a la base de datos de la centralita del centro.
Obtener en menos de 90 segundos toda la información necesaria para la gestión de la emergencia.	Promedio de llamadas atendidas operativas.	Aplicación informática conectada a la base de datos de la centralita del centro.
El 95% de las emergencias dispondrán de un procedimiento específico para su gestión.	Porcentaje de emergencias que han dispuesto de un procedimiento específico.	Aplicación informática conectada a la base de datos de la centralita del centro.
Difundir el 95% de los avisos y alertas en menos de una hora.	Porcentaje de avisos y alertas difundidas en plazo.	Aplicación informática conectada a la base de datos de la centralita del centro.
Responder el 95% de peticiones de datos solicitadas mediante correo electrónico en menos de 48 horas.	Porcentaje de peticiones realizadas en plazo.	Base de datos propia.



SISTEMAS DE PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN LA MEJORA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Las personas con discapacidad auditiva pueden participar en la mejora del Centro de Emergencias 1-1-2 SOS Aragón a través de las asociaciones que se integran en el Comité de seguimiento del sistema de acceso de personas sordas o con discapacidad auditiva al teléfono de emergencias del 1-1-2.

MEDIDAS ADOPTADAS EN RELACIÓN CON LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, LA SALUD LABORAL, LA IGUALDAD DE GÉNERO O LA CALIDAD DEL SERVICIO

El 1-1-2 SOS Aragón aspira a aumentar la satisfacción de sus clientes a través de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad según la Norma ISO 9001:2015, incluyendo los procesos para la mejora continua del sistema y asegurar la conformidad con las necesidades y requisitos de sus clientes.

OTRA INFORMACIÓN

Las llamadas al teléfono 1-1-2 serán identificadas y grabadas para un eficaz funcionamiento del servicio.

Todas las llamadas se conservarán durante los dos años posteriores a la finalización de la emergencia. Este plazo puede ser ampliado en el caso de llamadas vinculadas a un proceso judicial en curso, que se mantendrán hasta la finalización del mismo.