



CONSELLERIA DE TERRITORI
I HABITATGE



902 889 902

**Teléfono
Verde de
Difusión
Ambiental**

telefonoverde@gva.es



902 889 902

INTRODUCCIÓN

El Teléfono Verde de Difusión Ambiental

Proyecto creado para impulsar el servicio telefónico de información y divulgación general al ciudadano en materia ambiental.

- Garantía del derecho del ciudadano a la información ambiental, dando cumplimiento a un derecho recogido en numerosos Tratados y Acuerdos Internacionales.
- Dar respuesta al ciudadano ante numerosas inquietudes en materia medio ambiente



CONSELLERIA DE TERRITORI
I HABITATGE



902 889 902

ALCANCE

El **Teléfono Verde de Difusión Ambiental** ofrecerá información específica y fidedigna sobre Medio Ambiente en la Comunidad Valenciana y asesoramiento al ciudadano sobre:

- Espacios naturales protegidos
- Áreas recreativas, acampadas y refugios
- Senderismo y vías verdes
- Caza y pesca
- Residuos
- Prevención de incendios
- Educación ambiental y participación
- Contaminación acústica y atmosférica
- Residuos tóxicos y peligrosos





902 889 902

OBJETIVO

- Ofrecer a cualquier persona interesada una **vía fácil** para obtener la información que necesita
- Contar con una **base de datos** informativa actualizada y adecuada para proporcionar de manera eficiente y rápida la información requerida sobre materia de medio ambiente
- Orientar** al ciudadano para que pueda ejercer su derecho de demandar la aplicación de la Ley en los casos de ilícitos contra el medio ambiente



GENERALITAT
VALENCIANA

CONSELLERIA DE TERRITORI
I HABITATGE



902 889 902

CANALES DE SERVICIO

La información se ofrecerá desde una plataforma multicanal de Call Center con sede en Valencia a través de las siguientes vías de servicio:

- Teléfono 902 (coste igual para cualquier ciudadano de la Comunidad Valenciana): **902 889 902**
- Fax
- Correo electrónico: ***telefonoverde@gva.es***
- Envíos de información a través de SMS (mensajes cortos a móviles)



GENERALITAT
VALENCIANA

CONSELLERIA DE TERRITORI
I HABITATGE



902 889 902

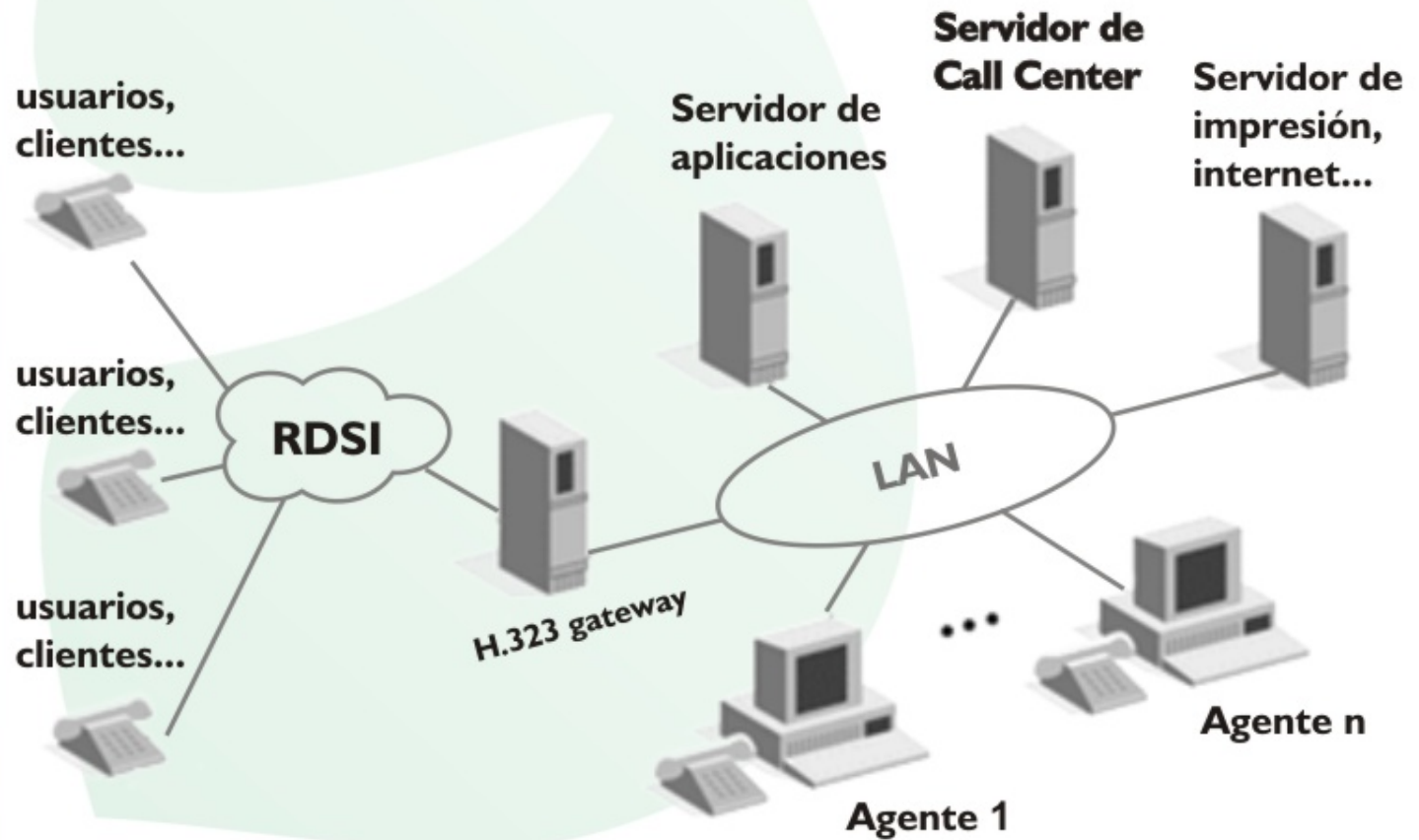
MEDIOS TÉCNICOS I

- Plataforma de **Call center**:
Compuesta por:
 - 4 puestos informáticos de teleoperadoras dedicadas a la atención telefónica conectados a internet,
 - un distribuidor de llamadas dinámico (ACD) conectado al servidor de bases de datos de información de recursos,
 - equipamiento con sistema de alimentación ininterrumpida (SAI),
 - música en espera, locución con horario del Servicio en caso de llamadas fuera de horario e información de tiempo en cola al ciudadano.
- Línea telefónica** 902 con cuatro extensiones asociadas.
- Plataforma de SMS** para envíos de información solicitada.
- Línea de **fax** dedicada.
- Cuenta de **correo** electrónico.



902 889 902

MEDIOS TÉCNICOS II





902 889 902

SERVICIO DE ATENCIÓN

- Idiomas:** La primera atención será en valenciano. A continuación en valenciano o castellano según el idioma empleado por el ciudadano.

- Horario:** Servicio ininterrumpido entre semana y servicio en fin de semana
 - De lunes a viernes de 10:00 horas de la mañana a 19:00 horas de la tarde.

 - Fines de semana de 10:00 horas de la mañana a 15:00 horas de la tarde.



GENERALITAT
VALENCIANA
CONSELLERIA DE TERRITORI
I HABITATGE



902 889 902

PARÁMETROS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- La **duración media de atención telefónica** podrá oscilar entre los 2 y 4 minutos.
- El **% de llamadas abandonadas** será inferior al 2% de las atendidas.
- El **tiempo medio de espera** será inferior a un minuto.
- La respuesta de correos electrónicos y faxes será del 100%.
- El envío de información a través de **SMS** será **inmediato** al finalizar la llamada.
- Existencia de **protocolos de actuación** para cada demanda de información específica, y
- Plan de confidencialidad** con el trabajo que realicen las teleoperadoras dentro de los parámetros que establece la normativa vigente.
- Plan de seguimiento y optimización** de la base de datos de información



902 889 902

CONCLUSIONES

Atención al ciudadano de manera cercana, fácil y accesible en materia de medio ambiente ofrecido por la Generalitat Valenciana.

902 889 902

telefonoverde@gva.es



GENERALITAT
VALENCIANA

CONSELLERIA DE TERRITORI
I HABITATGE