

## Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

*RESOLUCIÓ de 18 de febrer de 2019, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual s'aprova la Carta de Serveis del Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana. [2019/1735]*

D'acord amb el que estableix el Decret 41/2016, de 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, les cartes de serveis, com a instruments de millora contínua dels serveis, són documents per mitjà de les quals 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 la demanda de transparència en l'activitat pública.

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana va dissenyar el 2012 una carta de serveis, aprovada per la Resolució de 16 de març de 2013, del conseller de Sanitat, en què incloïa aquells compromisos de qualitat vinculats als serveis que presta, carta que, a causa del transcurs del temps, i per a adaptar-se a les noves necessitats i expectatives de la ciutadania, necessita ser actualitzada.

En conseqüència, la Direcció del Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana ha fet una nova revisió amb la finalitat d'adaptar i actualitzar els seus compromisos de qualitat als serveis actuals, i procedir-ne a la publicació en la plataforma centralitzada de la Generalitat, així com en el Portal de Transparència, GVA oberta, perquè el contingut de la nova carta que ara s'aprova i, en particular, dels compromisos de qualitat establits en aquesta, arribe de forma efectiva als usuaris i usuàries potencials dels serveis afectats.

D'acord amb l'article 17.2, del Decret 41/2016, de 15 d'abril, 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, en l'actualitat la Sotssecretaria de Transparència, Responsabilitat Social, Participació i Cooperació amb data 4 de desembre de 2018, quant a la coherència metodològica dels processos d'elaboració i dels compromisos adquirits, així com en relació amb l'homogeneïtat de les cartes.

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

### Primer

Aprovar la Carta de Serveis del Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana, que s'uneix com a annex a aquesta resolució.

### Segon

L'aprovació d'aquesta Carta de Serveis del Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana, i la seua posterior publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, deixarà sense efecte la Carta de Serveis del Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana, aprovada per la Resolució de 16 de març de 2013, del conseller de Sanitat.

### Tercer

La Carta de Serveis del Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana estarà a la disposició de la ciutadania a partir de la publicació d'aquesta resolució en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, i a través de la pàgina institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sense perjudici d'altres accions de comunicació que s'hi pogueren realitzar.

València, 18 de febrer de 2019.– La consellera de Sanitat Universal i Salut Pública: Ana Barceló Chico.

## Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

*RESOLUCIÓN de 18 de febrero de 2019, de la consellera de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana. [2019/1735]*

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 41/2016, de 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, las cartas de servicios, como instrumentos de mejora continua de los servicios, son documentos por medio de los cuales 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 la demanda de transparencia en la actividad pública.

El Centro de Transfusió de la Comunitat Valenciana diseñó en el 2012 una carta de servicios, aprobada por Resolución de 16 de marzo de 2013, del conseller de Sanidad, incluyendo aquellos compromisos de calidad vinculados a los servicios que presta, carta que debido al transcurso del tiempo, y para adaptarse a las nuevas necesidades y expectativas de la ciudadanía, necesita ser actualizada.

En consecuencia, la Dirección del Centro de Transfusió de la Comunitat Valenciana ha hecho una nueva revisión con la finalidad de adaptar y actualizar sus compromisos de calidad a los servicios actuales, y proceder a su publicación en la plataforma centralizada de la Generalitat, así como, en su portal de transparencia, GVA oberta, para que el contenido de la nueva carta que ahora se aprueba, y en particular, de los compromisos de calidad establecidos en ella, llegue de forma efectiva a los usuarios y usuarias potenciales de los servicios afectados.

De acuerdo con el artículo 17.2. del Decreto 41/2016, de 15 de abril, 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 la actualidad la subsecretaría de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación con fecha 4 de diciembre de 2018, 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 Centro de Transfusió de la Comunitat Valenciana, que se une como anexo a esta resolución.

### Segundo

La aprobación de esta Carta de Servicios del Centro de Transfusió de la Comunitat Valenciana, y su posterior publicació en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana*, dejará sin efecto la Carta de Servicios del Centro de Transfusió de la Comunitat Valenciana, aprobada por Resolución de 16 de marzo de 2013, del conseller de Sanidad.

### Tercero

La Carta de Servicios del Centro de Transfusió de la Comunitat Valenciana estará a disposición de la ciudadanía a partir de la publicación de la presente resolución en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* y a través de la página institucional de la Generalitat Valenciana <http://www.gva.es/carta>, sin perjuicio de otras acciones de comunicación que pudieran realizarse.

València, 18 de febrero de 2019. – La consellera de Sanidad Universal y Salud Pública: Ana Barceló Chico.



## ANNEX

### *Carta de Serveis del Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana*

#### *Compromís institucional*

a través de les nostres Cartes de Serveis volem donar-los a conèixer els principals compromisos de qualitat que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública garanteix en la prestació dels serveis sanitaris, permetent, a més, una constant avaluació i millora d'aquests.

El centre de transfusió de la Comunitat Valenciana és l'estructura responsable de la donació de sang i del subministrament dels components sanguinis i derivats a tots els hospitals de la Comunitat per al tractament dels pacients. Així mateix, participa en els processos de donació i processament de progenitors hematopoètics, de medul·la òssia, sang perifèrica i cordó umbilical. Inclou el banc de llet, de còrnies i el banc de cèl·lules i teixits de la Comunitat Valenciana.

És, per tant, i amb el clar objectiu de mantindre i superar els alts nivells de qualitat de tots aquests productes pel que ens comprometem a garantir uns estàndards de qualitat en la prestació dels serveis i productes que es donaran a conèixer anualment, posant-nos a la seua disposició per a rebre suggeriments i informació que ens permeta detectar alguna deficiència del sistema.

#### *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 forma contínua els serveis públics que presta. La Generalitat assumeix aquest repte i a tal fi incorpora, dins de la seua política de modernització, el projecte Cartes de Serveis com un instrument de millora a través del qual la ciutadania podrà exigir la prestació d'uns serveis públics amb les màximes garanties de qualitat i conèixer en tot moment el seu grau de compliment.

La Generalitat contribueix així a donar resposta a l'exigència continguda 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

#### *Serveis*

el Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana des de 1985 s'encarrega de cobrir les necessitats hemoteràpiques dels malalts als hospitals valencians garantint que els productes siguen segurs i que complisquen els estàndards de màxima qualitat. A més, inclou el banc de cèl·lules i teixits, el banc de sang de cordó umbilical, el banc de llet humana i el banc de còrnies de la Comunitat Valenciana.

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana presta els següents serveis:

– Promoció de la donació de sang i les seues de derivats entre els habitants de la Comunitat Valenciana per a mantindre, i fins i tot augmentar, un índex de donació que garantisca l'autoprovèiment d'hemo-derivats.

– Programació, coordinació i realització de col·lectes de les donacions de sang de la Comunitat Valenciana. La informació sobre els punts d'extracció i els seus horaris els trobarà en la web del Centre de Transfusió.

– Obtenció de derivats sanguinis aptes per a la transfusió mitjançant la separació per components de totes les unitats donades i control analític d'aquestes.

– Promoció de la donació, coordinació i processament de cèl·lules, teixits, cordó umbilical, llet humana i còrnies de la Comunitat Valenciana.

– Emmagatzematge i distribució de components sanguinis, de cèl·lules progenitores, teixits, sang de cordó umbilical, llet humana i còrnies, i prestació d'altres serveis sol·licitats pels hospitals de la xarxa pública i privada de la Comunitat Valenciana.

– Informació sobre la donació per a trasplantaments de precursors hematopoètics procedents de medul·la òssia, sang perifèrica o sang de cordó umbilical de donant no emparentat. Registre de donants de medul·la òssia en la xarxa nacional (REDMO), coordinat per la Fundació Carreras.

## ANEXO

### *Carta de Servicios del Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana*

#### *Compromiso institucional*

A través de nuestras Cartas de Servicios queremos darles a conocer los principales compromisos de calidad que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública garantiza en la prestación de los servicios sanitarios, permitiendo, además, una constante evaluación y mejora de los mismos.

El centro de transfusión de la Comunitat Valenciana es la estructura responsable de la donación de sangre y del suministro de los componentes sanguíneos y derivados a todos los hospitales de la Comunidad para el tratamiento de los pacientes. Asimismo, participa en los procesos de donación y procesamiento de progenitores hematopoyéticos, de médula ósea, sangre periférica y cordón umbilical. Incluye el banco de leche, de còrneas y el banco de Células y Tejidos de la Comunitat Valenciana.

Es, por tanto, y con el claro objetivo de mantener y superar los altos niveles de calidad de todos estos productos por lo que nos comprometemos a garantizar unos estándares de calidad en la prestación de los servicios y productos que se darán a conocer anualmente, poniéndonos a su disposición para recibir sugerencias e información que nos permita detectar alguna deficiencia del sistema.

#### *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 y a tal fin incorpora, dentro de su política de modernización, el proyecto Cartas de Servicios como un instrumento de mejora a través del cual la ciudadanía podrá 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 contenida 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

#### *Servicios*

El Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana desde 1985 se encarga de cubrir las necesidades hemoterápicas de los enfermos en los hospitales valencianos garantizando que los productos sean seguros y que cumplan los estándares de máxima calidad. Además, incluye el banco de células y tejidos, el banco de sangre de cordón umbilical, el banco de leche humana y el banco de còrneas de la Comunitat Valenciana.

El Centro de Transfusió de la Comunitat Valenciana presta los siguientes servicios:

– Promoción de la donación de sangre y sus derivados entre los habitantes de la Comunitat Valenciana para mantener, e incluso aumentar, un índice de donación que garantice el autoabastecimiento de hemo-derivados.

– Programación, coordinación y realización de colectas de las donaciones de sangre de la Comunitat Valenciana. La información sobre los puntos de extracción y sus horarios los encontrará en la web del Centro de Transfusió.

– Obtención de derivados sanguíneos aptos para la transfusión mediante separación por componentes de todas las unidades donadas y control analítico de las mismas.

– Promoción de la donación, coordinació y procesamiento de células, tejidos, cordón umbilical, leche humana y còrneas de la Comunitat Valenciana.

– Almacenamiento y distribución de componentes sanguíneos, de células progenitoras, tejidos, sangre de cordón umbilical, leche humana y còrneas, y prestación de otros servicios solicitados por los hospitales de la red pública y privada de la Comunitat Valenciana.

– Información sobre la donación para trasplantes de precursores hematopoyéticos procedentes de médula ósea, sangre periférica o sangre de cordón umbilical de donante no emparentado. Registro de donantes de médula ósea en la red nacional (REDMO), coordinado por la Fundació Carreras.



– Centre de referència de tipificació tissular de donants i receptors de cèl·lules i teixits. La tipificació tissular s'usa per a conèixer la compatibilitat entre donants i receptors així com per a facilitar el diagnòstic de determinades malalties o la realització de proves de paternitat.

– Centre de referència de problemes derivats d'immunohematologia i hemoteràpia.

– Centre de referència del Sistema d'hemovigilància i biovigilància per a la detecció i el registre de la informació relativa als efectes adversos i incidents relacionats amb la donació, transfusió de sang i de cèl·lules i aplicació de teixits.

– Realització de labors d'investigació i de formació en relació amb les funcions encomanades.

– Qualsevol altra activitat relacionada amb la planificació, coordinació i millora de l'activitat hemoteràpia en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

### Compromís i indicadors

1. Fem de la donació de sang un acte senzill per als donants, que valoren satisfactoriament la informació sobre els punts d'extracció, les seues ubicacions i horaris.	
	<i>Valor objectiu</i>
% de persones satisfetes amb la facilitat per a donar	90 %

2. Garantim que la valoració del temps d'espera per a iniciar la donació és satisfactoria per als donants, no superant els 30 minuts excepte en casos especials.	
	<i>Valor objectiu</i>
% de donants que han valorat la seua espera en menys de 30 minuts	90 %

3. Auditem de forma periòdica els espais utilitzats per a les donacions de sang amb la finalitat de treballar en la seua millora.	
	<i>Valor objectiu</i>
% d'auditories amb resultat satisfactori	90 %

4. Donem resposta a les sol·licituds nacionals i estrangeres de cerca inicial de cordons per a trasplantament en 4 dies	
	<i>Valor objectiu</i>
% de respostes a sol·licituds de trasplantament en un període igual o menor a 4 dies.	90 %

5. Processem la sang donada amb l'última tecnologia disponible i sota uns controls de qualitat i seguretat rigorosos.	
	<i>Valor objectiu</i>
% compliment dels estàndards marcats pel Consell d'Europa	100 %

6. Comuniquem els resultats d'efectes adversos i incidents de la transfusió sanguínia a través d'un informe anual que es difon en les comissions d'hemovigilància corresponents.	
--	--

– Centro de referencia de tipificación tisular de donantes y receptores de células y tejidos. La tipificación tisular se usa para conocer la compatibilidad entre donantes y receptores así como para facilitar el diagnóstico de determinadas enfermedades o la realización de pruebas de paternidad.

– Centro de referencia de problemas derivados de inmunohematología y hemoterapia.

– Centro de referencia del Sistema de hemovigilancia y biovigilancia para la detección y el registro de la información relativa a los efectos adversos e incidentes relacionados con la donación, transfusión de sangre y de células y aplicación de tejidos.

– Realización de labores de investigación y de formación en relación con las funciones encomendadas.

– Cualquier otra actividad relacionada con la planificación, coordinación y mejora de la actividad hemoterápica en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

### Compromisos e indicadores

1. Hacemos de la donación de sangre un acto sencillo para los donantes, que valoran satisfactoriamente la información sobre los puntos de extracción, sus ubicaciones y horarios.	
	<i>Valor objetivo</i>
% de personas satisfechas con la facilidad para donar	90 %

2. Garantizamos que la valoración del tiempo de espera para iniciar la donación es satisfactoria para los donantes, no superando los 30 minutos excepto en casos especiales.	
	<i>Valor objetivo</i>
% de donantes que han valorado su espera en menos de 30 minutos	90 %

3. Auditamos de forma periódica los espacios utilizados para las donaciones de sangre con la finalidad de trabajar en su mejora.	
	<i>Valor objetivo</i>
% de auditorías con resultado satisfactorio	90 %

4. Damos respuesta a las solicitudes nacionales y extranjeras de búsqueda inicial de cordones para trasplante en 4 días	
	<i>Valor objetivo</i>
% de respuestas a solicitudes de trasplante en un periodo igual o menor a 4 días.	90 %

5. Procesamos la sangre donada con la última tecnología disponible y bajo unos controles de calidad y seguridad rigurosos.	
	<i>Valor objetivo</i>
% de cumplimiento de los estándares marcados por el Consejo de Europa	100 %

6. Comunicamos los resultados de efectos adversos e incidentes de la transfusión sanguínea a través de un informe anual que se difunde en las comisiones de hemovigilancia correspondientes.	
--	--

	<i>Valor objectiu</i>
Publicació de l'informe anual.	100 %
7. Ens comprometem amb la millora contínua dels nostres serveis, mantenint les certificacions que ens apliquen segons les lleis i recomanacions de societats científiques	
	<i>Valor objectiu</i>
Renovació dels certificats del SGC (ISO 9001), certificat EFI, certificat CAT.	100 % dels certificats
8. Ens comprometem amb el medi ambient reduint el nombre de comunicacions als donants realitzades per correu postal, substituint-les per mitjans electrònics.	
	<i>Valor objectiu</i>
Disminució del nombre total de cartes enviades a l'any, respecte a l'any anterior.	50 % de reducció
9. Volem aconseguir la màxima satisfacció de les mares donants de llet humana amb un bon servei de recollida de la llet.	
	<i>Valor objectiu</i>
Valor del grau de satisfacció global de les donants de llet humana (en una escala d'1 al 5)	≥4

Posem a la disposició dels ciutadans els resultats sobre el grau de compliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis, habilitant el seu seguiment a través de la pàgina [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)

*Ajude'ns a prestar un MILLOR servei*

El Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana agraeix tots els suggeriments que el ciutadà pugua aportar per a millorar el seu funcionament.

Si té qualsevol problema amb el nostre servei o vol presentar una queixa, suggeriment o agraïment, li preguem ens ho comuniqui al més prompte possible perquè puguem corregir-ho, a través del correu electrònic de cada centre, telèfon de contacte, bústia de queixes i suggeriments, i fulls de reclamacions.

També pot presentar una queixa, suggeriment o agraïment, sobre qualsevol aspecte general del nostre servei com específicament per incompliments dels compromisos de qualitat explicats en la carta, a través dels formularis disponibles en l'àrea de queixes, suggeriments i agraïments de la nostra web:

<http://www.san.gva.es/web/secretaria-general-administrativa/suggeriments-queixes-i-agraiments>.

On estem

Per a conèixer on pot acudir a realitzar una donació de sang, consulte la nostra Web: <http://centro-transfusion.san.gva.es/paginas/cas/portal.htm>

Pot contactar amb nosaltres en les 3 províncies:

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana (València)  
Av. del Cid, 65 -Acc  
46014 València  
Tel. 96 197 16 00  
[hemodonacion\\_valencia@gva.es](mailto:hemodonacion_valencia@gva.es)

	<i>Valor objetivo</i>
Publicación del informe anual.	100 %
7. Nos comprometemos con la mejora continua de nuestros servicios, manteniendo las certificaciones que nos aplican según las leyes y recomendaciones de sociedades científicas	
	<i>Valor objetivo</i>
Renovación de los certificados del SGC (ISO 9001), certificado EFI, certificado CAT.	100 % de los certificados
8. Nos comprometemos con el medio ambiente reduciendo el número de comunicaciones a los donantes realizadas por correo postal, sustituyéndolas por medios electrónicos.	
	<i>Valor objetivo</i>
Disminución del número total de cartas enviadas en el año, respecto al año anterior.	50 % de reducción
9. Queremos lograr la máxima satisfacción de las madres donantes de leche humana con un buen servicio de recogida de la leche.	
	<i>Valor objetivo</i>
Valor del grado de satisfacción global de las donantes de leche humana (en una escala de 1 al 5)	≥4

Ponemos a disposición de los ciudadanos los resultados sobre el grado de cumplimiento de los compromisos de esta Carta de Servicios, habilitando su seguimiento a través de la página [www.gva.es/carta](http://www.gva.es/carta)

*Ayúdenos a prestar un MEJOR servicio*

El Centro de Transfusión de la Comunitat Valenciana agradece todas las sugerencias que el ciudadano pueda aportar para mejorar su funcionamiento.

Si tiene cualquier problema con nuestro servicio o quiere presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, le rogamos nos lo comuniqui lo antes posible para que podamos corregirlo, a través del correo electrónico de cada Centro, teléfono de contacto, buzón de quejas y sugerencias, y hojas de reclamaciones.

También puede presentar una queja, sugerencia o agradecimiento, sobre cualquier aspecto general de nuestro servicio como específicamente por incumplimientos de los compromisos de calidad explicados en la carta, a través de los formularios disponibles en el área de quejas, sugerencias y agradecimientos de nuestra web:

<http://www.san.gva.es/web/secretaria-general-administrativa/suggerencias-quejas-y-agradecimientos>.

Dónde estamos

Para conocer dónde puede acudir a realizar una donación de sangre, consulte nuestra Web: <http://centro-transfusion.san.gva.es/paginas/cas/portal.htm>

Puede contactar con nosotros en las 3 provincias:

Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana (Valencia)  
Av. del Cid, 65 -acc  
46014 València  
Tel. 96 197 16 00  
[hemodonacion\\_valencia@gva.es](mailto:hemodonacion_valencia@gva.es)



Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana (Castelló)  
Av. Benicàssim, s/n  
12004 Castelló de la Plana  
Tel. 964 72 52 50  
[hemodonacion\\_castellon@gva.es](mailto:hemodonacion_castellon@gva.es)

Centre de Transfusió de la Comunitat Valenciana (Alacant)  
Carretera Nacional 332, km.113  
03550 Sant Joan d'Alacant  
Tel. 965 16 97 10  
[hemodonacion\\_alicante@gva.es](mailto:hemodonacion_alicante@gva.es)

Horari administració: dilluns a divendres, de 08.00 h a 15.00 h  
Horari serveis sanitaris: 24 h, 365 dies a l'any

Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana (Castellón)  
Av. Benicasim, s/n  
12004 Castellón de la Plana  
Tel. 964 72 52 50  
[hemodonacion\\_castellon@gva.es](mailto:hemodonacion_castellon@gva.es)

Centro de Transfusión de la Comunidad Valenciana (Alicante)  
Carretera Nacional 332, km.113  
03550 Sant Joan d'Alacant  
Tel. 965 16 97 10  
[hemodonacion\\_alicante@gva.es](mailto:hemodonacion_alicante@gva.es)

Horario administración: lunes a viernes, de 08.00 h a 15.00 h  
Horario servicios sanitarios: 24 h, 365 días al año