



CARTA DE SERVICIOS

compromiso coa calidade

Servicios del Centro de Atención de Emergencias 112 Galicia



Agencia Gallega de Emergencias
(AXEGA)

XUNTA DE GALICIA



Carta de Servicios del Centro de Atención de Emergencias 112 Galicia

Edición número 1, noviembre de 2013

Nº de ejemplares de la edición: 1.500 (gallego) - 500 (castellano)

Depósito Legal: C 2323-2013

Edita la Agencia Gallega de Emergencias

Índice

- 5 Prólogo
- 7 Propósito de esta carta de servicios
- 9 Funciones del centro de atención de emergencias 112 Galicia
- 13 Principales servicios que ofrecemos
- 25 Normativa reguladora de los servicios
 - 1. Normativa europea
 - 2. Normativa estatal
 - 3. Normativa autonómica
- 27 Derechos concretos
- 28 Nuestros compromisos de calidad
- 34 Y si no cumplimos esos compromisos
- 35 Indicadores de calidad de los servicios
- 40 Conozca los resultados de nuestra carta
- 41 Colabore con nosotros
 - 1. Formas de colaboración
 - 2. Sistema de consultas y participación
 - 3. Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones
- 48 Datos identificativos y de contacto



Prólogo

Cuidar del futuro es un imperativo en la sociedad del siglo XXI, caracterizada por el dinamismo derivado de los avances tecnológicos, de la comunicación y de la investigación. El progreso incentiva la creación de nuevos valores y el impulso de cambios sociales esperanzadores, pero, al mismo tiempo, dan lugar a nuevas formas de riesgo y peligro que hay que atajar.

El carácter de las emergencias -siempre impredecible- nos obliga a definir e identificar la potencialidad del riesgo y a diseñar principios de acción que maximicen las probabilidades de éxito sobre la frustración. Precisamente, el cuidado y la anticipación son valores que contribuyen a crear los escenarios más confortables posibles.

Desde la Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia apostamos por la constante mejora de la coordinación de los organismos implicados en la gestión de las emergencias y por la decidida modernización de sus recursos en la búsqueda de la eficacia de los servicios públicos. Para eso, pusimos en marcha novedosos sistemas informatizados con los que reducir los tiempos de respuesta y gestión de las urgencias, así como protocolos de filtrado de aquellas llamadas que puedan suponer la retracción de nuestras capacidades de activación. A todo esto, tenemos que sumar las campañas de información y sensibilización, que ayudan a la ciudadanía a incrementar su capacidad de autoprotección y a identificar mejor la finalidad de este servicio.

Esta carta de servicios auditada para el Centro de Atención de Emergencias 112 Galicia nace con el objetivo principal de incrementar la satisfacción de la ciudadanía a través de la evaluación constante de los servicios prestados. Además, fortalece la orientación de la Administración pública gallega en la

dirección de un modelo de administración comprometida, reconociendo el papel activo de la sociedad en la participación de su diseño y permitiendo, desde la mejora de la calidad, garantizar la progresión deseada de la eficacia de los servicios públicos gallegos.

Creemos, por lo tanto, que esta nueva herramienta de trabajo favorece la evolución permanente en perfecta consonancia con las necesidades y exigencias de la ciudadanía.

Alfonso Rueda Valenzuela

*Vicepresidente y Conselleiro de Presidencia, Administraciones
Públicas y Justicia. Presidente de la Agencia Gallega de Emergencias*



Propósito de esta carta de servicios

La Ley 5/ 2007, del 7 de mayo de 2007, de emergencias de Galicia, creó la Agencia Gallega de Emergencias, como entidad instrumental de la Xunta de Galicia para el estudio y ejecución de la política autonómica en materia de protección civil y gestión de emergencias. Entre las funciones de esta agencia pública autonómica destaca, en primer término, la de gestionar el Centro de Atención de Emergencias 112 Galicia, que tiene por objeto prestar la asistencia requerida por los ciudadanos a través del número único europeo de emergencias 112.

Como entidad responsable de la atención de emergencias en Galicia, nos afanamos en el control de la calidad de los servicios que prestamos a la ciudadanía, por eso, presentamos esta carta de servicios, conscientes de estar dando un paso más en pro de la atención pública rigurosa y transparente.

Este documento representa el fuerte compromiso de la AXEGA en la gestión y en la atención eficaz y eficiente de las urgencias. Así, exponemos públicamente el catálogo de servicios que prestamos y ponemos de manifiesto nuestra responsabilidad en la consecución de los índices de calidad que ofrecemos.

Somos conscientes de la importancia de la implicación y participación de los ciudadanos en los procesos de mejora de los servicios públicos. Es por ello que, dedicamos especial atención a los sistemas de evaluación y control de su grado de satisfacción para, así, ajustarnos a sus necesidades y demandas.

Por último, la aprobación de esta carta supone también un ejercicio inequívoco de transparencia y legalidad. Una expresión simbólica de un pacto con la comunidad sobre la asunción y rendición de cuentas y compromisos en la prestación del servicio de atención telefónica a las emergencias.

Juan José Muñoz Iglesias

Gerente de la Agencia Gallega de Emergencias



Funciones del Centro de Atención de Emergencias 112 Galicia

El Centro de Atención de Emergencias 112 Galicia (en adelante CAE 112 Galicia) es un **servicio público** de la Agencia Gallega de Emergencias (en adelante AXEGA), agencia pública autonómica adscrita a la Vicepresidencia y Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia, que gestiona, en el ámbito territorial de Galicia, las llamadas telefónicas de urgencia y emergencia recibidas desde el número 112, número único y gratuito de la Unión Europea creado por Decisión del Consejo de Europa en el año 1991.

España, a través del Real decreto 903/1997, de 16 de junio, incorporó esa decisión europea a su ordenamiento interno, cediendo la competencia a las comunidades autónomas para la prestación de este servicio en su ámbito territorial. Así, la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, por Acuerdo de su Consejo de Gobierno de 1 de octubre del año 1997, asume la prestación del servicio de atención de emergencias 112 mediante la creación de un centro para la gestión de llamadas de emergencias denominado CAE 112 Galicia.

Cualquier ciudadano, a través del número 112, empleando un teléfono público o particular, fijo o móvil, aún sin moneda o tarjeta e incluso sin cobertura, recibirá respuesta del CAE 112 Galicia para la atención de todo tipo de emergencias (accidentes de coche, ferroviarios, aéreos, asistencia de urgencias sanitarias, incendios urbanos y forestales, salvamentos y rescates, protección civil, etc.), cualquiera que sea la Administración pública de la que dependan los organismos competentes de atención material.

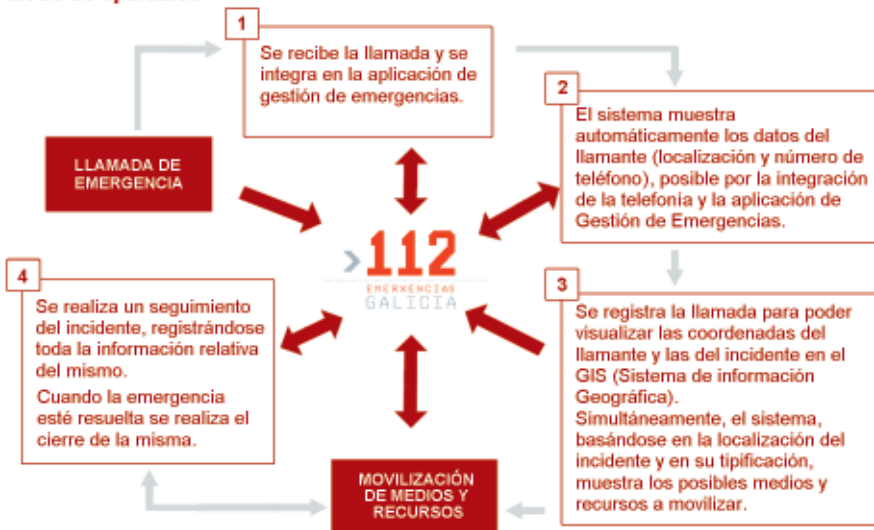
Esta atención telefónica se presta de forma ininterrumpida las **24 horas del día los 365 días del año**.

La **llamada gratuita** desde el número 112 supone para la ciudadanía un acceso rápido y sencillo, pues permite recibir una atención inmediata en emergencias, sin necesidad de conocer los números de contacto de los organismos competentes.

La llamada de emergencias puede provenir de la propia Comunidad Autónoma de Galicia, de otra comunidad autónoma de España o de otro país de la Unión Europea. En cualquiera de los casos será atendida por el CAE 112 Galicia.

La atención telefónica de emergencias se desarrolla en un conjunto de tareas organizadas de forma secuencial que comienza con la llamada al 112 y su recepción por el profesional especializado en la atención telefónica de emergencias, **conformando la cadena de servicio de atención telefónica de emergencias**. Desarrollando un trabajo en equipo, los gestores telefónicos de emergencias recogen, a través de la centralita de comunicación, las llamadas que son catalogadas haciendo un seguimiento hasta su finalización.

Modo de operación



Además de esta labor, el CAE 112 Galicia realiza actividades de divulgación orientadas al uso responsable del servicio de emergencias.

Para la ejecución de estas funciones, dispone de personal de gestión telefónica con formación especializada en la atención de emergencias que actúa bajo la supervisión de personal coordinador. A estos profesionales se une

un personal específico de enlace, encargados de informar diariamente de las intervenciones de emergencias al personal técnico de guardia de la AXEGA y de la Dirección General de Emergencias e Interior, manteniéndose la adecuada organización del servicio.

El conjunto de gestores telefónicos, personal de enlace y de coordinación conforma la Sala de Operaciones que realiza su trabajo a turnos cubriendo horarios de mañana, tarde y noche. Este sistema de división del trabajo garantiza la atención las 24 horas del día, los 365 días del año.

En el organigrama del CAE 112 Galicia se incluyen además expertos en dirección y recursos humanos, comunicación e imagen, formación de personal, protocolos y documentación, gestión de calidad y tecnologías de la información y comunicación.



Para facilitar la comprensión de las actuaciones de emergencia atendidas desde el CAE 112 Galicia, se proporciona un Glosario básico de términos en la dirección web www.axega112.org/web/portal-web/carta-servizos.



Principales servicios que ofrecemos

En el marco de las funciones correspondientes a la atención pública a las emergencias desde el número 112 y para la Comunidad Autónoma de Galicia, entre los servicios que presta el CAE 112, se encuentran los siguientes:

Servicio 1. Atención personalizada de llamadas telefónicas de emergencia a través del número 112.

1.1. Recepción de la llamada

La llamada de la persona usuaria a través del 112 entra en la central de comunicación del CAE 112 Galicia y es respondida por profesionales especializados en la atención telefónica de emergencias procurando, tras identificar el servicio, que el tiempo de espera sea reducido.

Los gestores telefónicos de emergencias catalogan la información recibida a través de la llamada en un breve "tiempo de gestión o clasificación", preguntando qué ocurre, en qué lugar, cómo se encuentra la persona usuaria, comunicándole las actuaciones que procede realizar. La información obtenida queda reflejada en el sistema de gestión automatizado de datos con el que opera el CAE 112 Galicia.

Todas las llamadas de emergencia se clasifican por protocolos de actuación, específicos o genéricos, según la identificación más inmediata de la emergencia y siempre dentro de la naturaleza de la intervención a realizar (sanitaria, seguridad...).

Catalogada la información objeto de la llamada, esta es transmitida a los organismos competentes para su atención material.

De las emergencias en curso, se hace un seguimiento hasta su finalización, lo que supone el cierre de la intervención automáticamente o previa comunicación con el CAE 112 Galicia por los organismos competentes.

Por motivos de seguridad todas las llamadas realizadas a través del número de emergencia 112 son grabadas. La simplificación de procesos, la simultaneidad y redundancia de datos asegura su conservación y protección.

1.2. Atención personalizada.

Cuando la llamada por una situación de emergencia procede de una persona que emplea un idioma distinto del gallego o castellano, o tiene la condición de persona con discapacidad en la audición o en el habla, el CAE 112 Galicia inicia un proceso de atención personalizada en la comunicación. El gestor telefónico de emergencias, después de identificar el idioma o la condición de discapacidad, traslada la llamada a un gestor de atención telefónica preparado para realizar alguna de las siguientes actuaciones:

- Atención especializada en diferentes idiomas. Siendo de acceso inmediato en los siguientes idiomas: inglés, portugués, francés, alemán, italiano, chino, árabe, rumano y ruso.
- Atención especializada a personas con discapacidad en la audición y el habla, a través de un módulo específico en el sistema de gestión automatizada de datos con la que opera el CAE 112 Galicia, que adapta la llamada telefónica recibida a sus necesidades.

Las personas con discapacidad en la audición o el habla deberán estar previamente registradas en el CAE 112 Galicia. Para obtener la información necesaria y efectuar el registro, puede consultarse la página web www.axega112.org/web/portal-web/esquema-acceso112.

1.3 Refuerzo operativo.

El CAE 112 Galicia incrementa el número de gestores telefónicos de emergencias ante circunstancias específicas tales como: episodios de meteorología adversa que exijan especial atención,

emergencias que precisen la coordinación de un mayor número de organismos competentes, aumento en el volumen de llamadas de emergencia en un corto espacio de tiempo, emergencias que afecten a varias provincias o puedan afectar a gran parte de la población, o necesidad de activar planes específicos de actuación.

Estas circunstancias de refuerzo se reflejan detalladamente en la siguiente tabla, sin perjuicio de que el personal responsable técnico de emergencias decida incrementar sobre estos mínimos el número de gestores telefónicos de emergencias a tenor de las especiales circunstancias de la situación de emergencia producida.

REFUERZO DEL PERSONAL DE SALA DE OPERACIÓN DEL CAE 112 GALICIA

1. REFUERZO AUTOMÁTICO EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS

- a) Registrar 150 incidencias y 10 llamadas en espera.
- b) Alerta naranja en tierra que afecte por lo menos a 3 provincias de la C.A. de Galicia.
- c) Alerta amarilla por nieve en más de 100 municipios de la C.A. de Galicia.
- d) Riesgo alto de heladas en más de 100 municipios de la C.A. de Galicia.
- e) Activación del Plan territorial de Galicia (PLATERGA) u otro plan distinto del de Atención al peregrino (PAP) o Salvamento en playas de Galicia (SAPRAGA).

2. REFUERZO ESPECIAL EN LOS SIGUIENTES SUPUESTOS

- a) Continuidad de la incidencia que motivó el refuerzo.
- b) Singularidad de la emergencia en determinadas franjas horarias.

Servicio 2. Coordinación desde el CAE 112 Galicia de la realización de ejercicios sobre emergencias (en adelante simulacros), solicitados por distintos colectivos o entidades públicas o privadas.

Colectivos o entidades públicas o privadas, empresas y centros educativos, pueden solicitar la realización de simulacros dirigiendo una comunicación a las jefaturas territoriales de la consejería competente en materia de protección civil o a la AXEGA. Ambas se encargan de estudiar el contenido de la solicitud y la propuesta para realizar la coordinación desde el CAE 112 Galicia.

El simulacro con la participación del CAE 112 Galicia se realiza, una vez cumplidos los requisitos mínimos exigidos para su realización, el día señalado para su ejecución, incluyendo el aviso telefónico en el inicio, durante el desarrollo y en la finalización del simulacro programado.

En la ejecución del simulacro, el CAE 112 Galicia se ajusta a los protocolos específicos de actuación aplicables a la naturaleza de la emergencia. A su término el CAE 112 Galicia recibe la comunicación del resultado obtenido.



Servicio 3. Gestión de peticiones de información, datos y consultas recibidas a través de la AXEGA sobre la actividad generada en el CAE 112 Galicia.

A través de diferentes medios de acceso (fax, correo, web...), la AXEGA recibe peticiones de información, datos y consultas referidas al trabajo realizado en el CAE 112 Galicia, y de los contenidos publicados en sus medios de divulgación. De forma más pormenorizada, las peticiones o consultas pueden consistir en:

- Solicitudes de grabaciones o transcripciones de actuaciones gestionadas en el CAE 112 Galicia requeridas en el marco de una investigación judicial o de cualquier otro carácter oficial.
- Solicitudes de acreditación de la veracidad de la recepción de las llamadas telefónicas recibidas en el CAE 112 Galicia y, si es el caso, de su contenido.
- Consultas sobre la información publicada en la página web, distintos canales de difusión multimedia y redes sociales.
- Solicitudes de información sobre actuaciones gestionadas desde el CAE 112 Galicia para efectos estadísticos.
- Solicitudes de información sobre el número de actuaciones realizadas desde distintos organismos competentes relacionados con el CAE 112 Galicia para la elaboración de sus memorias anuales.
- Consultas sobre planes de emergencia o protección civil, así como de la normativa relacionada con las emergencias.
- Solicitudes de información sobre otros contenidos relacionados con las emergencias.

Ante estas peticiones que pueden provenir de la ciudadanía o de entidades públicas o privadas, el CAE 112 Galicia, respetando la confidencialidad de los datos de carácter personal, genera un informe que se remite a la AXEGA, quien dará respuesta a los solicitantes.

Servicio 4. Divulgación de las actuaciones del CAE 112 Galicia a través de la página web y canales de difusión en redes sociales.

El CAE 112 Galicia, a través de la AXEGA, utiliza diversos medios de divulgación: página web www.axega112.org/web/portal-web/novas, redes sociales (perfil twitter @112Galicia), donde la persona usuaria puede consultar distintos contenidos relacionados con su actuación y que puedan ser de su interés. Algunos de estos contenidos, se encuentran de forma simultánea en los citados medios y otros de manera exclusiva en la página web, como se indica:

a) Divulgación simultánea en página web y redes sociales

- Boletines informativos diarios a las 9:00, 13:00 y 19:00 horas.
- Información puntual sobre la evolución y consecuencias de los fenómenos meteorológicos adversos (provincias más afectadas, tipología de las incidencias más recurrentes, tramos horarios de mayor actividad, número total de intervenciones...).

b) Divulgación exclusiva en la página web

- Estadísticas sobre el número de actuaciones realizadas en el CAE 112 Galicia que pueden consultarse de forma periódica cada 24 horas, de forma diaria y/o mensual.
- Información de las actuaciones municipales de protección civil.
- Información sobre la AXEGA y el CAE 112 Galicia.
- Información normativa y de los planes de emergencia y protección civil.
- Enlaces de interés relacionados con el CAE 112 Galicia.

Servicio 5. Visitas guiadas al CAE 112 Galicia e instalaciones del Grupo de Apoyo Logístico.

El servicio de visitas guiadas al CAE 112 Galicia e instalaciones del Grupo

de Apoyo Logístico dirigidas a la ciudadanía, tiene como fin concienciar de la importancia del uso responsable del número único europeo de atención de emergencias 112 en Galicia, así como dar a conocer el trabajo realizado en el servicio.

Este servicio de visitas guiadas puede realizarse de forma conjunta o separada a las instalaciones del CAE 112 Galicia y del Grupo de Apoyo Logístico que, como recurso de la AXEGA, interviene como apoyo en grandes emergencias o eventos con gran afluencia de personas.

El CAE 112 Galicia desarrolla un sistema centralizado de gestión de solicitudes, facilitando su tramitación a través del apartado "Visítanos" de su página web (www.axega112.org/web/portal-web/solicitar-visita). Los visitantes serán únicamente grupos interesados en conocer el trabajo del CAE 112 Galicia en la atención de las emergencias.

Para poder realizar las visitas, se tendrán en cuenta las condiciones establecidas junto al formulario que se encuentra de la página web, que incluye las siguientes:

- Solicitar la visita al menos con un mes de antelación a la fecha de visita solicitada.
- Las visitas sólo se realizarán los jueves de cada mes, excepto el período comprendido desde el 15 de junio hasta el 14 de septiembre en el que no podrán realizarse visitas, debido al mayor volumen de actividad del servicio.
- Formar el grupo con un número máximo de 15 personas. Para el caso de solicitud de un grupo de mayor tamaño, se aconseja a los solicitantes la distribución en varios grupos que visitarán las instalaciones el día solicitado de forma separada y por tandas, fijando un tiempo entre ambas visitas de 15 minutos.

- Designar a una persona responsable a cargo del grupo e identificar a todos sus miembros.
- Realizar el recorrido guiado por personal responsable del CAE 112 Galicia o del Grupo de Apoyo Logístico.
- Respetar el tiempo de duración establecido para la visita que no excederá de 60 minutos.
- Cubrir voluntariamente una encuesta de satisfacción con el fin de registrar las impresiones generadas.
- Respetar la reserva de la visita a las necesidades del servicio, lo que puede implicar una limitación del tiempo e incluso su supresión, en este caso el CAE 112 propondrá una fecha alternativa.
- Se anulan las visitas cuando, en el día señalado y sin justificación, no se presente el grupo y pasen 20 minutos de la hora programada.



Servicio 6. Publicación de alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja y/o roja, así como activación de planes de emergencia y protección civil en la página web, canales de difusión multimedia y en redes sociales.

El CAE 112 Galicia, de manera preventiva, publica la información relativa a alertas meteorológicas y activación de planes de emergencia y protección civil, como medida de protección a fin de incrementar la seguridad de las personas en caso de emergencia. Estos contenidos se publicarán de forma simultánea en la página web, canales de difusión multimedia y redes sociales.

6.1. Publicación inmediata de alertas meteorológicas correspondientes a niveles de alerta de color naranja y/o roja.

De forma preventiva, desde el CAE 112 Galicia se publica en la dirección web www.axega112.org/web/portal-web/alertasactivas, canales de difusión en redes sociales (perfil twitter @112Galicia), y servicio de información a través del canal digital de la plataforma R, aquellos niveles de riesgo importante (nivel naranja) y riesgo extremo (nivel rojo) con motivo de alertas meteorológicas que pueden generar cierto o alto peligro para la población.

La publicación incluye información sobre el contenido de la alerta correspondiente a dicho nivel. Esta información permite a la persona usuaria aplicar medidas de autoprotección y colaborar, facilitando el cometido de los servicios de emergencia.

La información proviene de la Agencia Española de Meteorología comprendiendo predicciones costeras y predicciones en tierra por lluvias, viento, temperaturas, tormentas..., con una previsión de tres días (hoy, mañana y pasado mañana).

The screenshot displays the AXEGA 112 Galicia website. At the top, there is a navigation bar with the AXEGA logo and the text 'XUNTA DE GALICIA'. Below this, a menu includes links like 'Que é a Axega?', 'Hoxe en Galicia', 'Estatísticas', 'Actualidade', and 'Carta de servizos'. The main content area is divided into several sections:

- Servizos:** Contains links to 'Que é a AXEGA?' (describing the agency), 'Perfil do Contratante' (contracting procedures), 'Guía de comunicación de Emerxencias' (emergency communication guide), 'Hoxe en Galicia' (summary of recent incidents), 'Emerxencias Galicia' (112 emergency number), and 'Estatísticas' (statistics on incidents).
- Información en prensa:** A section with news articles, including one about a false alarm and another about a car accident.
- Incidencias activas:** A map of Galicia showing active emergency incidents with colored markers.
- Axenda:** A calendar for November 2013.
- Axúdenos a mellorar:** A section for user feedback.

6.2. Publicación inmediata de la activación de Planes de emergencia y protección civil.

Como instrumentos de carácter técnico, los planes de emergencia y protección civil comprenden un conjunto de normas y procedimientos de actuación fijando el sistema o dispositivo de respuesta de las administraciones públicas frente a cualquier situación de emergencia que se produzca en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia. Estos planes se establecen según una estructura jerárquica ascendente de acuerdo al ámbito geográfico afectado, niveles que serán determinantes de la estructura de mando y objetivos del mismo.

El cometido del CAE 112 Galicia comprenderá la publicación en la web www.axega112.org/web/portal-web/alertasactivas, canales de difusión multimedia y en redes sociales (perfil twitter @112Galicia), de la comunicación de activación y desactivación del plan de emergencia y protección civil, así como su contenido, conforme a la decisión del director del plan o Comité de Dirección.

Servicio 7. Emisión de consejos a la población sobre emergencias publicadas en la página web y canales de difusión en redes sociales.

Desde la dirección www.axega112.org/web/portal-web/novidades y canales de difusión en redes sociales (perfil twitter @112Galicia), el CAE 112 Galicia publica consejos de interés a la población orientados a concienciar a la ciudadanía ante situaciones de riesgo. Esta información proporciona pautas de actuación, permitiendo a la persona usuaria aplicar medidas de autoprotección y colaborar facilitando el cometido de los servicios de emergencia.

La emisión de los consejos puede provenir de la publicación de alertas meteorológicas de nivel naranja o roja y de la planificación anual programada para períodos estacionales (precaución en las playas, desplazamientos en vacaciones...) o eventos destacados con gran afluencia de público (hogueras de San Juan...).

En la dirección web www.axega112.org/web/portal-web/novas, podrá consultarse toda la información complementaria relacionada con el consejo emitido.

The screenshot displays the AXEGA 112 GALICIA website. The header includes the AXEGA logo, the 112 GALICIA logo, and navigation links for 'Atendémola/o', 'Accesibilidade', 'Repe do portal', and 'GALEGO | CASTELLÁN'. Below the header, there are links for 'Que é a Axega?', 'Hoxe en Galicia', 'Estatísticas', 'Actualidade', and 'Carta de servizos'. The main content area is titled 'Actualidade' and features a sidebar with links to 'Novas', 'O 112 nos medios', 'Eventos', and 'Conseillos'. The main article is titled 'Aínda que a ondada che asombre, hoxe non é día para tomar fotografías dende diques, rompentes ou cantís' and discusses the dangers of coastal weather conditions. The footer includes the XUNTA DE GALICIA logo and contact information.



Normativa reguladora de los servicios

La principal normativa reguladora objeto de esta carta es la siguiente:

1. Normativa comunitaria

- Decisión 91/396/CEE del Consejo, de 29 de julio de 1991, sobre la conveniencia de crear un número de llamadas de urgencia único para toda la Comunidad, estableciendo el número 112 como número de llamadas de urgencia único europeo (DOCE núm. E 217/31, de 6 de agosto de 1991). Este texto ya no está en vigor al derogarse por la Directiva marco 2002/21/CE (DOCE núm.108/33, de 24 de abril de 2002).
- Directiva 98/10/CE del Parlamento y del Consejo Europeo, de 26 de febrero de 1998, sobre la aplicación de la oferta de red pública abierta (ONP) a la telefonía vocal y sobre el servicio de telecomunicación en un entorno competitivo (DOCE núm. 101/24, de 1 de abril de 1998). Este texto ya no está en vigor al derogarse por la Directiva marco 2002/21/CE (DOCE núm.108/33, del 24 de abril de 2002).
- Declaración del Parlamento Europeo, de 25 de septiembre de 2007, sobre el número europeo de llamadas de emergencias 112 (P6_TA (2007)) 0408.
- Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de julio de 2011, sobre el servicio universal y número de Emergencias 112 (2010/2274 (INI)).

2. Normativa estatal

- Real decreto 903/1997, de 16 de junio, del Ministerio de Fomento en relación con el número único de emergencia 112 (BOE núm. 153, de 27 de junio de 1997).
- Orden de 14 de octubre de 1999, sobre las condiciones para suministrar información relevante en la prestación del servicio de atención de llama-

das de emergencia a través del número 112 (BOE núm. 252, de 21 de octubre de 1999).

- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999) y normativa de desarrollo RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento (BOE núm. 17, de 19 de enero de 2008).

3. Normativa autonómica

- Acuerdo del Consejo de la Xunta de Galicia de 1 de octubre de 1997 que establece:
 - La constitución de la entidad prestataria del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 112.
 - La designación del órgano competente en materia de protección civil de la Xunta de Galicia para la prestación del Servicio de Llamadas de Urgencia 112.
 - El establecimiento como centro de recepción de llamadas del CAE 112 Galicia.
- Ley 5/2007, de 7 de mayo, de emergencias de Galicia (DOG. núm. 94, de 16 de mayo de 2007).
- Decreto 223/2007, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Gallega de Emergencias (DOG. núm. 236, de 7 de diciembre de 2007).
- Resolución de 2 de abril de 2009, por la que se crean determinados ficheros de datos de carácter personal existentes en la Agencia Gallega de Emergencias de Galicia (DOG. núm. 76, de 21 de abril de 2009).

Para más información sobre la normativa que regula los servicios del CAE 112 Galicia podrá consultarse en la siguiente dirección web: <http://www.112galicia.org/web/portal-web/legislacion-de-referencia>

Derechos concretos

Con respecto a los servicios prestados en la atención a las emergencias en Galicia definidos en esta carta de servicios, las personas usuarias de los servicios del CAE 112 Galicia tienen, entre otros, los siguientes derechos:

- Atención permanente en caso de emergencia a través del número único europeo 112.
- Recibir un trato adaptado al llamante, digno, imparcial y sin discriminación.
- Recibir información clara y transparente de interés general en relación a la actuación de los servicios prestados en el CAE 112 Galicia.
- Recibir consejos de interés que den pautas de actuación y faciliten la adopción de medidas de autoprotección en caso de emergencia.
- Actuación diligente en las emergencias que requieran la actuación del CAE 112 Galicia.
- Recibir respuesta sobre sus solicitudes, demandas, quejas y sugerencias.
- Respeto a la intimidad personal y privacidad de los asuntos que conozca el CAE 112 Galicia por razón del servicio.



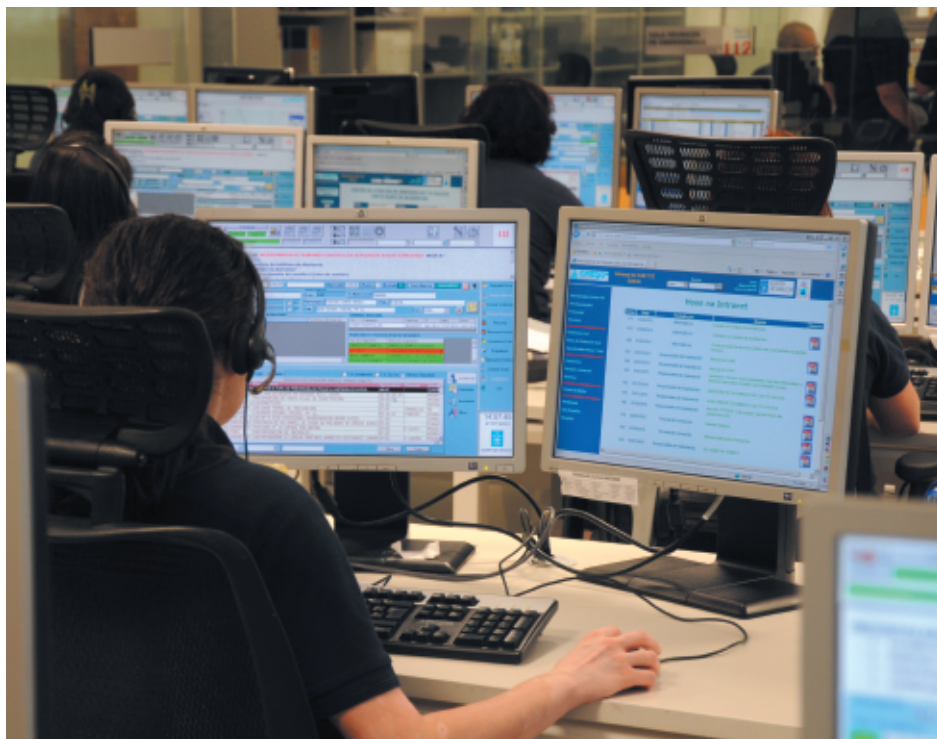
Nuestros compromisos de calidad

En relación con los servicios identificados en esta carta, el CAE 112 Galicia asume los siguientes compromisos de calidad en su prestación:

Compromisos sobre el servicio de atención personalizada de llamadas telefónicas de emergencia a través del número 112

- 1.1. Contestar la llamada telefónica de emergencia al 112 en un tiempo de espera máximo de 10 segundos en el 95% de los casos. En el 5% restante, el tiempo para contestar será inferior a 3 minutos.
- 1.2. Catalogar la llamada de emergencia recibida en el CAE 112 Galicia en un tiempo máximo de 59 segundos en el 85% de los casos. En el 15% restante, el tiempo para catalogar será inferior a 5 minutos.
- 1.3. Garantizar en el 100% de los casos la catalogación de las emergencias de acuerdo a protocolos de actuación, aplicando en el 87% de los casos el protocolo específico y en el 13% restante, el protocolo genérico de actuación.
- 1.4. En el transcurso de la llamada de emergencia, dar a la persona usuaria información sobre la gestión a realizar, garantizando un nivel de satisfacción sobre la información recibida de, por lo menos, el 90%.
- 1.5. Asegurar un trato personalizado, garantizando que el nivel de satisfacción sobre el trato recibido sea igual o superior al 95%.
- 1.6. Atender las llamadas de emergencia recibidas en el CAE 112 Galicia en el idioma de la persona usuaria, cuando este sea inglés, portugués, francés, alemán, italiano, rumano, ruso, chino y árabe en el 100% de los casos. Las llamadas recibidas en otros idiomas se atenderán en ese idioma en el 80% de los casos. Para el 20% restante, la atención se hará en inglés o francés.

- 1.7. Reforzar, de forma inmediata, el personal de gestión telefónica de emergencia en el CAE 112 Galicia cuando se produzca alguna de las circunstancias especiales de demanda específica en el servicio.
- 1.8. Garantizar la operatividad del sistema de comunicación y sistema automatizado de gestión de datos de emergencias con el que opera el CAE 112 Galicia al 99,76%, asegurando la continuidad del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año.
- 1.9. Garantizar la atención especializada a colectivos con discapacidad auditiva y del habla las 24 horas del día, los 365 días del año, asegurando la operatividad en el 99,76% del módulo específico de atención integrado en el sistema automatizado de gestión de datos de emergencias con el que opera el CAE 112 Galicia.



Compromiso sobre el servicio de coordinación desde el CAE 112 Galicia en la realización de ejercicios de emergencias (simulacros) comunicados por distintos colectivos o entidades públicas o privadas

- 2.1. Coordinar anualmente desde el CAE 112 Galicia la ejecución de, al menos, 50 ejercicios sobre emergencias (simulacros) solicitados por distintos colectivos o entidades públicas o privadas (empresas, centros educativos...) a las jefaturas territoriales de Protección Civil o a la AXEGA.

Compromiso sobre el servicio de gestión de peticiones de información, datos y consultas recibidas a través de la AXEGA sobre la actividad generada en el CAE 112 Galicia

- 3.1. Responder al 100% de las peticiones de información, datos y consultas recibidas en la AXEGA sobre las actuaciones de gestión y de divulgación del CAE 112 Galicia, garantizando en el 85% de los casos la respuesta en un tiempo que no exceda de 10 días hábiles. El 15% restante se responderá en el plazo máximo de 20 días hábiles.



Compromisos sobre el servicio de divulgación de las actuaciones del CAE 112 Galicia a través de la página web y canales de difusión en redes sociales

- 4.1. Publicar diariamente desde el CAE 112 Galicia, un mínimo de 3 boletines informativos sobre las actuaciones más destacadas del servicio en la página web y canales de difusión en redes sociales.
- 4.2. Publicar resultados estadísticos referentes al 100% de incidencias generadas y resueltas en el CAE 112 Galicia en la página web, en el apartado de “Estadísticas”, y obtener, al menos, 200 consultas anuales en dicho apartado.
- 4.3. Divulgar a través de la página web, información relacionada con las emergencias en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia, en otras comunidades autónomas y países de la Unión Europea, que afecten al CAE 112, obteniendo al menos 500 consultas anuales en los apartados relacionados con enlaces de interés.
- 4.4. Proporcionar contenidos e información clara, concisa y útil que sea valorada positivamente por las personas usuarias de la página web al menos en el 70% de las opiniones.

Compromisos sobre el servicio de visitas guiadas al CAE 112 Galicia y/o instalaciones del Grupo de Apoyo Logístico

- 5.1. Comunicar de forma inmediata al 100% de las solicitudes recibidas, el inicio de la tramitación de la solicitud de visita presentada a través del apartado “Visítanos” de la página web.
- 5.2. Responder al 100% de las peticiones de visitas desde la página web, garantizando una respuesta en un plazo que no excederá de 15 días hábiles en el 85% de los casos. En el 15% restante, se responderá antes de los 5 días previos a la fecha solicitada para la visita.

- 5.3. Realizar el recorrido de la visita guiada en el tiempo de programación establecido, garantizando un nivel de satisfacción del grupo con la visita de al menos un 90% de los visitantes.

Compromisos sobre el servicio de publicación de alertas meteorológicas correspondientes a los niveles de alerta de color naranja y/o rojo, así como activación de planes de emergencia y protección civil en la página web, en canales de difusión multimedia y en redes sociales

- 6.1. Publicar de forma inmediata el 100% de los avisos de activación de alertas por meteorología adversa de nivel naranja y/o roja junto con la comunicación correspondiente al contenido de la alerta generada, en la página web, en canales de difusión multimedia y en redes sociales.
- 6.2. Publicar el 100% de los avisos de activación y desactivación de planes de emergencia y protección civil junto a la comunicación correspondiente al contenido del plan generado, en la página web, en canales de difusión multimedia y en redes sociales.





Compromisos sobre el servicio de emisión de consejos a la población sobre emergencias publicados en la página web y canales de difusión en redes sociales

- 7.1. Emitir de forma inmediata en el 100% de los casos, consejos a la población referidos a alertas por meteorología adversa de nivel naranja y/o roja, en la página web y canales de difusión en redes sociales.
- 7.2. Emitir en el 100% de los casos los consejos sobre emergencias a la ciudadanía fijados en la programación anual del CAE 112 Galicia para períodos estivales y eventos con gran afluencia de público, en la página web y canales de difusión en redes sociales.

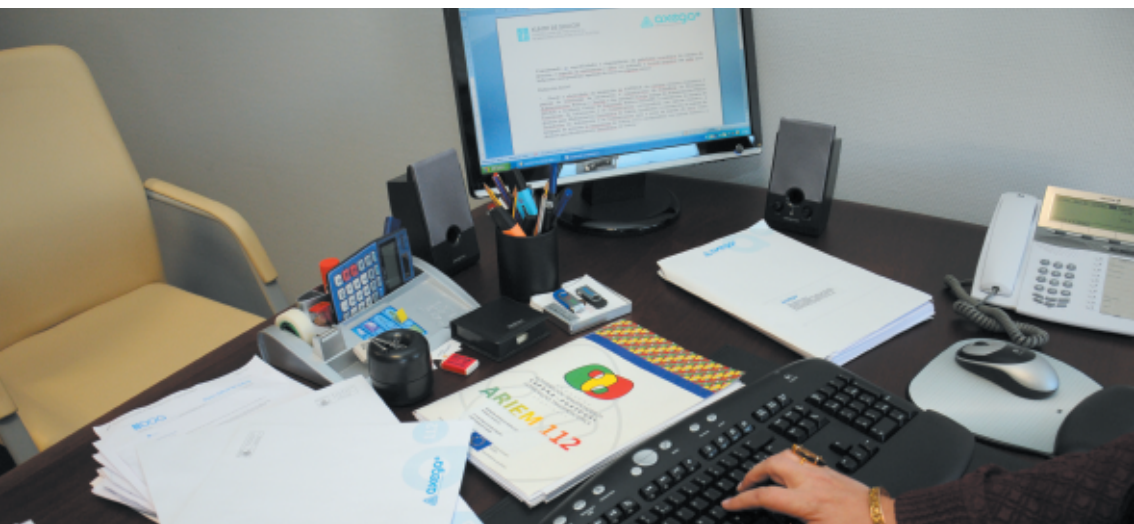
Compromiso en relación con las quejas y reclamaciones sobre las actuaciones del CAE 112 Galicia

- 8.1. Responder al 100% de las quejas y reclamaciones recibidas en la AXEGA sobre las actuaciones de gestión y de divulgación del CAE 112 Galicia, garantizando en el 85% de los casos la respuesta en un tiempo que no exceda los 10 días hábiles. El 15% restante se responderá en el plazo máximo de 20 días hábiles.

Y si no cumplimos esos compromisos

Para los supuestos de que no se cumplan los compromisos identificados en esta carta, el CAE 112 Galicia dependiente de la AXEGA, asume las medidas de compensación que se indica a continuación:

1. De no cumplir los compromisos correspondientes al servicio de atención personalizada de llamadas de emergencia, y correspondientes al servicio de peticiones de información, datos y consulta sobre la actividad generada en el CAE 112 Galicia, la Gerencia de la AXEGA informará por escrito a los afectados, en el plazo máximo de 10 días hábiles, sobre las causas del incumplimiento.
2. De no cumplir los compromisos correspondientes al servicio de visitas a las instalaciones del CAE 112 Galicia y/o instalaciones del Grupo de Apoyo Logístico, la Gerencia de la AXEGA informará a los afectados por escrito, en el plazo máximo de 10 días hábiles, sobre las causas que generaron el incumplimiento y propondrá una fecha alternativa a la visita.
3. Para el caso de incumplimiento de los compromisos correspondientes al servicio de divulgación vía página web, canales de difusión multimedia y redes sociales, la Gerencia emitirá una rectificación sobre la incidencia generada que se publicará en su página web, canales de difusión multimedia y redes sociales.



Indicadores de calidad de los servicios

Con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos asumidos en esta Carta de Servicios, el CAE 112 Galicia tendrá en cuenta los resultados de los indicadores que se detallan a continuación:

Indicadores correspondientes al servicio de atención personalizada de llamadas telefónicas de emergencia a través del número 112.

- 1.1.1. Porcentaje de llamadas respondidas en un tiempo de espera máximo de 10 segundos.
- 1.1.2. Porcentaje de llamadas respondidas en un tiempo de espera superior a 10 segundos y antes de 3 minutos.
- 1.2.1. Porcentaje de llamadas catalogadas en tiempo máximo de 59 segundos.
- 1.2.2. Porcentaje de llamadas catalogadas en un tiempo superior a 59 segundos y antes de 5 minutos.
- 1.3.1. Porcentaje de llamadas clasificadas según los protocolos específicos de actuación acordes con la naturaleza de la emergencia recibida.
- 1.3.2. Porcentaje de llamadas clasificadas de acuerdo con los protocolos genéricos de actuación acordes con la naturaleza de la emergencia recibida.
- 1.4. Porcentaje de opiniones favorables en las encuestas de satisfacción de personas usuarias referentes a la información recibida durante el transcurso de la emergencia atendida en el CAE 112 Galicia.
- 1.5. Porcentaje de opiniones favorables en las encuestas de satisfacción de personas usuarias referentes al trato recibido del gestor telefónico.

nico de emergencias del CAE 112 Galicia durante la atención de la llamada de emergencia.

- 1.6.1. Porcentaje de llamadas atendidas en inglés, portugués, francés, alemán, italiano, ruso, rumano, chino y árabe, respecto a llamadas en ese idioma.
- 1.6.2. Porcentaje de llamadas atendidas en idiomas diferentes a los referidos en el punto anterior, respecto a llamadas en esos idiomas.
- 1.6.3. Porcentaje de llamadas atendidas en idiomas referidos en el punto anterior, respecto a llamadas en esos idiomas que sean atendidas en inglés o francés.
- 1.7.1. Porcentaje de refuerzo de gestores telefónicos de emergencias realizado conforme a las circunstancias específicas de emergencias que así lo requieran.
- 1.7.2. Número de gestores telefónicos de emergencias incorporados de refuerzo conforme a las circunstancias específicas de emergencias en un tiempo inferior a 60 minutos.
- 1.8.1. Porcentaje de operatividad del sistema de comunicación (centralita de recepción de llamadas).
- 1.8.2. Porcentaje de operatividad del sistema automatizado de gestión de datos con el que opera el CAE 112 Galicia.



- 1.9. Porcentaje de operatividad del módulo específico en el sistema automatizado de gestión de datos con el que opera el CAE 112 Galicia, para la atención al colectivo de personas con discapacidad en la audición y en el habla.

Indicador correspondiente al servicio de coordinación desde el CAE 112 Galicia en la realización de ejercicios de emergencias (simulacros) solicitados por distintos colectivos o entidades públicas o privadas.

- 2.1. Número de simulacros coordinados desde el CAE 112 Galicia solicitados por colectivos o entidades públicas o privadas por período anual.

Indicadores correspondientes al servicio de gestión de peticiones de información, datos y consultas recibidas a través de la AXEGA sobre la actividad generada en el CAE 112 Galicia.

- 3.1.1. Porcentaje de peticiones de información, datos y consultas contestadas dentro del plazo de 10 días hábiles.
- 3.1.2. Porcentaje de peticiones de información, datos y consultas registradas contestadas después de 10 días hábiles y en un tiempo máximo de 20 días hábiles.

Indicadores correspondientes al servicio de divulgación de las actuaciones del CAE 112 Galicia a través de la página web y canales de difusión en redes sociales.

- 4.1. Número de boletines informativos publicados diariamente sobre las actuaciones más destacadas del servicio en la página web y canales de difusión en redes sociales.
- 4.2.1. Número de consultas realizadas al apartado de datos estadísticos publicado en la página web por período anual.

- 4.2.2. Porcentaje de correspondencia entre datos estadísticos publicados en la web y datos reales de las intervenciones gestionadas y resueltas.
- 4.3. Número de consultas a la página web referentes a información relacionada con las emergencias que afecten al CAE 112 Galicia en los apartados de enlaces de interés por período anual.
- 4.4. Porcentaje de opiniones favorables en las encuestas de satisfacción de la página web referentes a los contenidos desarrollados en ella.

Indicadores correspondientes al servicio de visitas guiadas al CAE 112 Galicia y/o instalaciones del Grupo de Apoyo Logístico

- 5.1. Porcentaje de avisos inmediatos desde el CAE 112 Galicia dando curso a la petición de visita solicitada.
- 5.2.1. Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas dentro del plazo máximo de 15 días hábiles.
- 5.2.2. Porcentaje de solicitudes de visitas contestadas después de 15 días hábiles y antes de los 5 días de la fecha solicitada para la visita.
- 5.3. Porcentaje de satisfacción general de los visitantes con la realización de las visitas a las instalaciones.

Indicadores correspondientes al servicio de publicación de alertas meteorológicas correspondientes a los niveles de alerta de color naranja y/o roja, así como activación de planes de emergencia y protección civil en la página web, canales de difusión multimedia y redes sociales.

- 6.1. Porcentaje de publicación inmediata de avisos de activación de alertas por meteorología adversa de nivel naranja y/o roja en la página web, canales de difusión multimedia y en redes sociales.

6.2.1. Porcentaje de publicación inmediata de activación de planes de emergencia y protección civil en la página web, canales de difusión multimedia y redes sociales.

6.2.2. Porcentaje de publicación inmediata de desactivación de planes de emergencia y protección civil en la página web, canales de difusión multimedia y redes sociales.

Indicadores correspondientes al servicio de emisión de consejos a la población sobre emergencias publicados en la página web y canales de difusión en redes sociales.

7.1. Porcentaje de consejos emitidos de forma inmediata sobre emergencias dirigidos a la ciudadanía en relación a la publicación de la activación de alertas de meteorología adversa de nivel naranja y/o roja, publicados en la página web y canales de difusión en redes sociales.

7.2. Porcentaje de consejos emitidos sobre emergencias dirigidos a la ciudadanía referentes a los períodos estacionales y eventos con gran afluencia de público acordes a la programación anual del CAE 112 Galicia, publicados en la página web y canales de difusión en redes sociales.

Indicadores correspondientes al compromiso en relación con las quejas y reclamaciones sobre las actuaciones del CAE 112 Galicia.

8.1.1. Porcentaje de quejas y reclamaciones registradas y contestadas dentro del plazo de 10 días hábiles.

8.1.2. Porcentaje de quejas y reclamaciones registradas y contestadas después de 10 días hábiles y en un tiempo máximo de 20 días hábiles.

Conozca los resultados de nuestra carta

El CAE 112 Galicia quiere consolidar en la carta de servicios el compromiso adquirido con la ciudadanía desde su creación como servicio público de atención a las emergencias.

Esta carta, además de proporcionar información, es la herramienta que permite impulsar el trabajo realizado en clave de mejora continua en el ámbito de las emergencias, obteniendo así el refuerzo necesario con el sistema de evaluación permanente de sus contenidos, con el grado de cumplimiento obtenido en su actividad y con el grado de evolución en la calidad de la prestación de los servicios a que se refiere.

Los resultados de evaluación se harán públicos dentro del primer semestre de cada año natural a través de la dirección web:

www.axega112.org/web/portal-web/carta-servizos



Colabore con nosotros

Con el objeto de facilitar que el CAE 112 Galicia pueda prestarle el mejor servicio en la atención de las emergencias, necesitamos que colabore con nosotros en la mejora de los servicios que ofrecemos teniendo en cuenta las siguientes formas y canales de colaboración y participación:

1. Formas de colaboración

a) En la atención de llamadas

Utilizar adecuadamente el número europeo de emergencias 112, único y gratuito teniendo en cuenta que:

- Antes de comunicar al CAE 112 Galicia una emergencia, hay que comprobar el entorno en el que nos encontramos y saber que es lo que está ocurriendo.
- Comprender que la información proporcionada es vital para la activación a la mayor celeridad de los servicios de emergencia.



- Una vez realizada la llamada, es necesario que conteste a las preguntas que formule el gestor telefónico de emergencias, que son necesarias para poder ayudar, especialmente "Qué ocurre", "Dónde ocurre", "Cómo nos encontramos", y proporcionar un "Teléfono de contacto" por si es preciso que los organismos competentes contacten con nosotros.
- Comprender la importancia de la colaboración de todos. Las personas usuarias del servicio son el primer eslabón de la cadena de atención telefónica de emergencias.
- Hacer un uso correcto del teléfono de emergencias 112 evitando realizar llamadas maliciosas o falsas, a través de bromas o llamando reiteradamente sin justificación, e impidiendo así que otros ciudadanos puedan dar avisos de emergencias reales.
- Aportar la información necesaria para la correcta gestión de la llamada realizada.
- Mantener una actitud correcta con los gestores telefónicos de emergencias en la comunicación con el servicio de atención de llamadas de emergencias.

Las llamadas maliciosas o falsas entorpecen la gestión de las emergencias reales y pueden ser objeto de sanción de acuerdo con la Ley 5/2007, de 7 de mayo, de emergencias de Galicia (DOG. núm. 94, de 16 de mayo de 2007).



b) En la coordinación de simulacros

Seguir las indicaciones establecidas por las jefaturas territoriales de Protección Civil y AXEGA en la solicitud de gestión de simulacros. Realizar la llamada de inicio del simulacro al CAE 112 Galicia siguiendo la programación establecida, con el fin de garantizar la actuación conjunta de los organismos y colectivos intervinientes hasta su finalización.



c) En las visitas a las instalaciones

Presentar la solicitud de visitas cubriendo el formulario y seguir los requisitos para complementar el mismo según están definidos en la página web en el apartado “Visítanos” como garantía de su correcta realización. Tener en cuenta que los días habilitados de visita son los jueves de cada mes y que el período del 15 de junio al 15 de septiembre no está habilitado este servicio por causa del mayor volumen de la actividad del CAE 112 Galicia.

No olvidar que la visita está sujeta a las necesidades del servicio y, por lo tanto, puede limitarse o suspenderse.

2. Sistema de consultas y participación

Se puede participar en la mejora de los servicios del CAE 112 Galicia a través de encuestas de satisfacción de calidad del servicio:

- Encuesta telefónica realizada desde el CAE 112 Galicia a la persona usuaria del servicio.
- Encuesta web sobre contenidos de la página en el apartado "Ayúdenos a mejorar".
- Encuesta a los integrantes de los grupos que realizan visitas a las instalaciones del CAE 112 Galicia y Grupo de Apoyo Logístico.

3. Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones

Para la mejora de la calidad de los servicios recogidos en esta carta, las personas destinatarias de estos, podrán presentar sugerencias, quejas y reclamaciones.

a) Cómo y dónde presentarlas

Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán presentarse por las personas interesadas en expedientes tramitados o por las personas usuarias de los servicios objeto de esta carta conteniendo, como mínimo, los datos de la persona interesada que las formula y los hechos que las motivaron. Podrán presentarlas mediante algunos de los siguientes medios:

- Por medios telemáticos: a través del formulario de contacto del apartado "Le atendemos" de la web www.axega112.org o a través del correo electrónico axega@xunta.es.

- Medios telefónicos:
 - AXEGA: 881 997 451/881 997 457 de 08:00 a 15:00 horas.
 - CAE 112 Galicia: 981 541 415/981 541 489 de 08:00 a 15:00 horas.
- Por telefax:
 - AXEGA: 881 997 450
 - CAE 112 Galicia: 981 541 414
- Por correo postal mediante escrito dirigidos a las siguientes direcciones:
 - AXEGA: Calle Roma, 25/27-1º (polígono de las Fontiñas) C.P.15703 Santiago de Compostela. A Coruña.
 - CAE 112 Galicia: Edificio Usos Múltiples de la Radio y Televisión de Galicia (San Marcos) s/n C.P.15890 Santiago de Compostela. A Coruña.

Para presentar las quejas y reclamaciones puede emplearse, entre otros, el modelo impreso recogido en el anexo VI del Decreto 164/2005, de 16 de junio, por el que se regulan y determinan las oficinas de registro propias o concertadas de la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia, y la creación del Registro Telemático de la Xunta de Galicia y la atención al ciudadano (DOG. núm. 121, de 24 de junio) modificado por el Decreto 38/2009, de 19 de febrero, (DOG. núm. 43, de 3 de marzo de 2009).



b) Cómo se resuelven

Conforme a lo establecido en el Decreto 164/2005, de 16 de junio, (DOG núm. 121, de 24 de junio), todas las quejas, reclamaciones y sugerencias se responderán informando de las actuaciones realizadas y, si fuera el caso, de las medidas adoptadas en un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha en que la sugerencia, queja o reclamación tuvo entrada en el registro de la AXEGA.

Este plazo podrá suspenderse en el caso de que, a petición de la AXEGA, el interesado tenga que atender a un requerimiento de información o documentación complementaria para posibilitar la correcta tramitación de la sugerencia, queja o reclamación presentada.

Pasado el plazo antes referido sin que la persona interesada obtuviera respuesta, podrá dirigirse a la Dirección General de Evaluación y Reforma Administrativa (DXARA), Edificio Administrativo San Caetano s/n, 15704 Santiago de Compostela, dirección electrónica: dxara@xunta.es, con el objeto de conocer los motivos que originaron la falta de respuesta y para que esta dirección general les proponga, si fuera preciso, adoptar las medidas oportunas a los órganos competentes.

Datos identificativos y de contacto

ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DE LA CARTA:

Agencia Gallega de Emergencias

CONSELLERÍA A LA QUE PERTENECE:

Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia

ORGANIZACIÓN PRESTADORA DE LOS SERVICIOS:

CAE 112 Galicia

CAE 112 Galicia

Medios de contacto:

- Para emergencias: Teléfono 112
- Para otros asuntos: Tfno.: +00 34 981 541 415
+00 34 981 541 489 Fax: +00 34 981 541 414
Dirección web: www.axega112.org

Horarios de atención:

- Para emergencias: 24 horas al día 365 días al año
- Para otros asuntos: de lunes a viernes de 08:00 a 15:00 horas

Dirección postal:

Edificio Usos Múltiples de la Radio y Televisión de Galicia. San Marcos s/n. C.P. 15890. Santiago de Compostela. A Coruña.

Plano de situación:



AXEGA

Medios de contacto:

Teléfono: +00 34 881 997 451/457
Fax: +00 34 881 997 450
Correo electrónico: axega@xunta.es
Dirección web: www.axega112.org

Horarios de atención:

- Presencial y telefónica: de lunes a viernes laborales, de 8:00 a 15:00 horas
- Registro de documentación (en la sede de la AXEGA): de lunes a viernes laborales, de 9:00 a 14:00 horas

Medios de acceso y transporte:

Autobús urbano al polígono de Fontiñas, C2 y C4
Línea circular de Fontiñas, C11

Dirección postal:

Calle Roma, 25/27-1º (Polígono de Fontiñas)
C.P. 15703. Santiago de Compostela. A Coruña.

galicia



XUNTA
DE GALICIA

axega
>112