



CARTA DE SERVICIOS

compromiso coa calidade

Servizos do Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia



Axencia Galega de Emerxencias
(AXEGA)



Carta de Servizos do Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia

Edición número 1, novembro de 2013

Nº de exemplares da edición: 1.500 (galego) - 500 (castelán)

Depósito Legal: C 2323-2013

Edita a Axencia Galega de Emerxencias

Índice

- 5 Prólogo
- 7 Propósito desta carta de servizos
- 9 Funcións do centro de atención de emerxencias 112 Galicia
- 13 Principais servizos que ofrecemos
- 25 Normativa reguladora dos servizos
 - 1. Normativa europea
 - 2. Normativa estatal
 - 3. Normativa autonómica
- 27 Dereitos concretos
- 28 Os nosos compromisos de calidade
- 34 E se non cumprimos eses compromisos
- 35 Indicadores de calidade dos servizos
- 40 Coñeza os resultados da nosa carta
- 41 Colabore con nós
 - 1. Formas de colaboración
 - 2. Sistema de consultas e participación
 - 3. Sistema de suxestións, queixas e reclamacións
- 48 Datos identificativos e de contacto



Prólogo

Coidar do futuro é un imperativo na sociedade do século XXI, caracterizada polo dinamismo derivado dos avances tecnolóxicos, da comunicación e da investigación. O progreso incentiva a creación de novos valores e o impulso de cambios sociais esperanzadores, pero, ao mesmo tempo, dan lugar a novas formas de risco e perigo que cómpre atallar.

O carácter das emerxencias -sempre impredecible- obríganos a definir e identificar a potencialidade do risco e a deseñar principios de acción que maximicen as probabilidades de éxito sobre a frustración. Precisamente, o coidado e a anticipación son valores que contribúen a crear os escenarios máis confortables posibles.

Dende a Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza apostamos pola constante mellora da coordinación dos organismos implicados na xestión das emerxencias e pola decidida modernización dos seus recursos na procura da eficacia e da eficiencia dos recursos públicos. Para iso, puxemos en marcha novidosos sistemas informatizados cos que reducir os tempos de resposta e xestión das urxencias, así como protocolos de filtrado daquelas chamadas que poidan supoñer a retracción das nosas capacidades de activación. A todo isto, temos que sumar as campañas de información e sensibilización, que axudan a cidadanía a incrementar a súa capacidade de autoprotección e a identificar mellor a finalidade deste servizo.

Esta carta de servizos auditada para o Centro de Atención de Emerxencias nace co obxectivo principal de incrementar a satisfacción da cidadanía a través da avaliación constante dos servizos prestados. Ademais, fortalece a orientación da Administración pública galega na dirección dun modelo de

administración comprometida, recoñecendo o papel activo da sociedade na participación do seu deseño e permitindo, dende a mellora da calidade, garantir a progresión desexada da eficacia dos servizos públicos galegos.

Cremos, polo tanto, que esta nova ferramenta de traballo favorece a evolución permanente en perfecta consonancia coas necesidades e esixencias da cidadanía.

Alfonso Rueda Valenzuela

*Vicepresidente e Conselleiro de Presidencia, Administracións
Públicas e Xustiza, Presidente da Axencia Galega de Emerxencias*



Propósito desta carta de servizos

A Lei 5/ 2007, do 7 de maio de 2007, de emerxencias de Galicia, creou a Axencia Galega de Emerxencias, como entidade instrumental da Xunta de Galicia para o estudo e execución da política autonómica en materia de protección civil e xestión de emerxencias. Entre as funcións desta axencia pública autonómica destaca, en primeiro termo, a de xestionar o Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia, que ten por obxecto prestar a asistencia requirida polos cidadáns a través do número único europeo de emerxencias 112.

Como entidade responsable da atención de emerxencias en Galicia afanámonos no control da calidade dos servizos que prestamos á cidadanía, por iso, presentamos esta carta de servizos, conscientes de estar dando un paso máis a prol da atención pública rigorosa e transparente.

Este documento representa o forte compromiso da AXEGA na xestión e a atención eficaz e eficiente das urxencias. Así, expoñemos publicamente o catálogo de servizos que prestamos e pomos de manifesto a nosa responsabilidade na consecución dos índices de calidade que ofrecemos.

Sabemos da importancia da implicación e participación dos cidadáns nos procesos de mellora dos servizos públicos. É por isto que dedicamos especial atención aos sistemas de avaliación e control do seu grao de satisfacción para, así, axustarnos ás súas necesidades e demandas.

Por último, a aprobación desta carta supón tamén un exercicio inequívoco de transparencia e legalidade. Unha expresión simbólica dun pacto coa comunidade sobre a asunción e rendición de contas e compromisos na prestación do servizo de atención telefónica ás emerxencias.

Juan José Muñoz Iglesias

Xerente da Axencia Galega de Emerxencia



Funcións do Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia

O Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia (en diante CAE 112 Galicia) é un **servizo público** da Axencia Galega de Emerxencias (en diante AXEGA), axencia pública autonómica adscrita á Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, que xestiona, no ámbito territorial de Galicia, as chamadas telefónicas de urxencia e emerxencia recibidas dende o número 112, número único e gratuíto para atención de emerxencias na Unión Europea creado por Decisión do Consello de Europa, no ano 1991.

España, a través do Real decreto 903/1997, do 16 de xuño, incorporou esa decisión europea ao seu ordenamento interno, cedendo a competencia ás comunidades autónomas para a prestación deste servizo no seu ámbito territorial. Así, a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, por Acordo do seu Consello de Goberno do 1 de outubro do ano 1997, asume a prestación do servizo de atención de emerxencias 112 mediante a creación dun centro de atención de chamadas de emerxencias, o denominado CAE112 Galicia.

Calquera cidadán a través do número 112, empregando un teléfono público ou particular, fixo ou móbil, aínda sen moeda ou tarxeta e mesmo sen cobertura, recibirá resposta do CAE 112 Galicia para a atención de todo tipo de emerxencias (accidentes de coche, ferroviarios, aéreos, asistencia de urxencias sanitarias, incendios urbanos e forestais, salvamentos e rescates, protección civil, etc.), calquera que sexa a Administración pública da que dependan os organismos competentes de atención material.

Esta atención telefónica préstase de forma ininterrompida as **24 horas do día, os 365 días do ano**.

A **chamada gratuíta** dende o número 112 supón para o cidadán un acceso rápido e sinxelo, pois permite recibir unha atención inmediata en emerxencias, sen necesidade de coñecer os números de contacto dos organismos competentes.

A chamada de emerxencias pode provir da propia Comunidade Autónoma de Galicia, doutra comunidade autónoma de España ou doutro país da Unión Europea. En calquera dos casos será atendida polo CAE 112 Galicia.

A atención telefónica de emerxencias no CAE 112 Galicia desenvólvese nun conxunto de tarefas organizadas de forma secuencial que comeza coa chamada ao 112 e a súa recepción polo profesional especializado na atención telefónica de emerxencias, conformando a **cadea de servizo de atención telefónica de emerxencias**. Desenvolvendo o traballo en equipo, os xestores telefónicos de emerxencias recollen, a través da centraliña de comunicación, as chamadas que son catalogadas facendo un seguimento ata a súa finalización.

Modo de operación



Ademais deste labor, o CAE 112 Galicia realiza **actividades de divulgación** orientadas ao uso responsable do número de emerxencias.

Para executar estas funcións dispón de persoal de xestión telefónica con formación especializada na atención de emerxencias que actúa baixo a supervisión de persoal coordinador. A estes profesionais agrégase un persoal

específico de enlace encargado de informar diariamente das intervencións de emerxencias ao persoal técnico de garda da AXEGA e da Dirección Xeral de Emerxencias e Interior, manténdose a adecuada organización do servizo.

O conxunto de xestores telefónicos, persoal de enlace e coordinación conforma a Sala de Operacións, onde se realiza a atención das chamadas de emerxencias en diferentes quendas, cubrindo horarios de mañá, tarde e noite. Este sistema de división do traballo garante a atención as 24 horas do día, os 365 días do ano.

No organigrama do CAE 112 Galicia cóntase ademais con expertos en dirección e recursos humanos, comunicación e imaxe, formación de persoal, protocolos e documentación, xestión de calidade e tecnoloxías da información e comunicación.



Para facilitar a comprensión das actuacións de emerxencia atendidas dende o CAE 112 Galicia, proporciónase un Glosario básico de termos no enderezo web www.axega112.org/web/portal-web/carta-servizos.



Principais servizos que ofrecemos

No marco das funcións correspondentes á atención pública ás emerxencias dende o número 112 e para a Comunidade Autónoma de Galicia, entre os servizos que presta o CAE 112 Galicia atópanse os seguintes:

Servizo 1. Atención personalizada de chamadas telefónicas de emerxencia a través do número 112.

1.1. Acollida da chamada.

A chamada da persoa usuaria a través do 112 entra na centraliña de comunicación do CAE 112 Galicia e é respondida polos profesionais especializados na atención telefónica de emerxencias que, identificando o servizo, procuran que o tempo de espera sexa reducido.

Os xestores telefónicos de emerxencias catalogan a información recibida a través da chamada nun breve “tempo de xestión ou catalogación”, preguntando que ocorre, en que lugar, como se atopa a persoa usuaria e comunicando as actuacións que se van realizar. A información obtida queda reflectida no sistema de xestión automatizada de datos co que opera o CAE 112 Galicia.

Todas as chamadas de emerxencia clasifícanse por protocolos de actuación, específicos ou xenéricos, segundo a identificación máis inmediata da emerxencia e sempre dentro da natureza da intervención que se vai realizar (sanitaria, seguridade ...).

Catalogada a información obxecto da chamada, esta é transmitida aos organismos competentes para a súa atención material.

Das emerxencias en curso faise un seguimento ata a súa finalización, o que supón o peche da intervención de forma automática ou previa comunicación co CAE 112 Galicia polos organismos competentes.

Por motivos de seguridade todas as chamadas realizadas a través do número de emerxencia 112 son gravadas. A simplificación de procesos, a simultaneidade e redundancia de datos, asegura a súa conservación e protección.

1.2. Atención personalizada.

Cando a chamada por unha situación de emerxencia procede dunha persoa que emprega un idioma distinto do galego ou castelán, ou ten a condición de persoa con discapacidade na audición ou na fala, o CAE 112 Galicia inicia un proceso de atención personalizada na comunicación. O xestor de atención telefónica de emerxencias, despois de identificar o idioma ou a condición de discapacidade, traslada a dita chamada a un xestor de atención telefónica preparado nalgunhas das seguintes actuacións:

- Atención especializada en diferentes idiomas. Sendo de acceso inmediato nos seguintes idiomas: inglés, portugués, francés, alemán, italiano, chinés, árabe, romanés e ruso.
- Atención especializada a persoas con discapacidade na audición e na fala, a través dun módulo específico no sistema de xestión automatizada de datos coa que opera o CAE 112 Galicia, que adapta a chamada telefónica recibida ás súas necesidades.

As persoas con discapacidade na audición e na fala deberán estar previamente rexistradas no CAE 112 Galicia. Para obter a información necesaria e saber como rexistrarse poderá consultarse a páxina web www.axega112.org/Web/portal-Web/esquema-acceso112.

1.3 Reforzo operativo.

O CAE 112 Galicia incrementa o número de xestores telefónicos de emerxencias ante circunstancias específicas tales como: episodios de meteoroloxía adversa que esixan especial atención,

emerxencias que precisen a coordinación dun maior número de organismos competentes, aumento no volume de chamadas de emerxencia nun curto espazo de tempo, emerxencias que afecten varias provincias ou poidan afectar a unha parte ampla da poboación, ou necesidade de activar plans específicos de actuación.

Estas circunstancias de reforzo reflíctense polo miúdo na seguinte táboa, e sen prexuízo de que o persoal responsable técnico de emerxencias decida incrementar sobre estes mínimos o número de xestores telefónicos de emerxencias a teor das especiais circunstancias da situación de emerxencia producida.

REFORZO DO PERSOAL DE SALA DE OPERACIÓN DO CAE 112 GALICIA

1. REFORZO AUTOMÁTICO NOS SEGUINTE SUPOSTOS

- a) Rexistrar 150 incidencias e 10 chamadas en espera.
- b) Alerta laranxa en terra que afecte polo menos a 3 provincias da C.A. de Galicia.
- c) Alerta amarela por neve en máis de 100 concellos da C.A. de Galicia.
- d) Risco alto de xeadas en máis de 100 concellos da C.A. de Galicia.
- e) Activación do Plan territorial de Galicia (PLATERGA) ou outro plan distinto do de Atención ao peregrino (PAP) ou Salvamento en praias de Galicia (SAPRAGA).

2. REFORZO ESPECIAL NOS SEGUINTE SUPOSTOS

- a) Continuidade da incidencia que motivou o reforzo.
- b) Singularidade da emerxencia en determinadas franxas horarias.

Servizo 2. Coordinación dende o CAE 112 Galicia da realización de exercicios sobre emerxencias (en diante simulacros), solicitados por distintos colectivos ou entidades públicas ou privadas.

Colectivos ou entidades públicas ou privadas, empresas e centros educativos, poden solicitar a realización de simulacros dirixindo unha comunicación ás xefaturas territoriais da consellería competente en materia de protección civil ou á AXEGA. Ambas encárganse de estudar o contido da solicitude e a proposta para realizar a coordinación dende o CAE 112 Galicia.

O simulacro coa participación do CAE 112 Galicia realízase, unha vez cumpridos os requisitos mínimos esixidos para a súa realización, o día sinalado para a súa execución, comprendendo o aviso telefónico no inicio, durante o desenvolvemento e na finalización do simulacro programado.

Na execución do simulacro, o CAE 112 Galicia axústase aos protocolos específicos de actuación aplicables á natureza da emerxencia. Rematado este, o CAE 112 Galicia recibe a comunicación do resultado obtido.



Servizo 3. Xestión de peticións de información, datos e consultas recibidas a través da AXEGA sobre a actividade xerada no CAE 112 Galicia.

A través de diferentes medios de acceso (fax, correo, web...), a AXEGA recibe peticións de información, datos e consultas referidas ao traballo realizado no CAE 112 Galicia e dos contidos publicados nos seus medios de divulgación. De maneira máis pormenorizada, as peticións ou consultas poden consistir en:

- Solicitudes de gravacións ou transcripcións de actuacións xestionadas no CAE 112 Galicia requiridas no marco dunha investigación xudicial ou de calquera outro carácter oficial.
- Solicitudes de acreditación da veracidade da recepción das chamadas telefónicas recibidas no CAE 112 Galicia e, se é o caso, do seu contido.
- Consultas sobre a información publicada na páxina web, distintas canles de difusión multimedia e redes sociais.
- Solicitudes de información sobre actuacións xestionadas dende o CAE 112 Galicia para efectos estatísticos.
- Solicitudes de información sobre o número de actuacións realizadas dende distintos organismos competentes relacionados co CAE 112 Galicia para a elaboración das súas memorias anuais.
- Consultas sobre plans de emerxencia e protección civil, así como da normativa relacionada coas emerxencias.
- Solicitudes de información sobre outros contidos relacionados coas emerxencias.

Ante estas peticións que poden provir da cidadanía ou de entidades públicas ou privadas, o CAE 112 Galicia, respectando a confidencialidade dos datos de carácter persoal, xera un informe que se remite á AXEGA, quen dará resposta aos solicitantes.

Servizo 4. Divulgación das actuacións do CAE 112 Galicia a través da páxina web e canles de difusión en redes sociais.

O CAE 112 Galicia, a través de AXEGA, utiliza diversos medios de divulgación: a páxina web www.axega112.org/web/portal-web/novas, redes sociais (perfil twitter @112Galicia), onde a persoa usuaria pode consultar distintos contidos relacionados coa súa actuación e que poidan ser do seu interese. Algúns destes contidos encóntranse de forma simultánea nos citados medios e outros de xeito exclusivo na páxina, como se indica:

a) Divulgación simultánea na páxina web e redes sociais

- Boletíns informativos diarios ás 9:00, ás 13:00 e ás 19:00 horas.
- Información puntual sobre a evolución e consecuencias dos fenómenos meteorolóxicos adversos (provincias máis afectadas, tipoloxía das incidencias máis recorrentes, tramos horarios de maior actividade, número total de intervencións...).

b) Divulgación exclusiva na páxina web

- Estatísticas sobre o número de actuacións realizadas no CAE 112 Galicia que poden consultarse de forma periódica cada 24 horas, de forma diaria e/ou mensual.
- Información das actuacións municipais de protección civil.
- Información sobre a AXEGA e o CAE 112 Galicia.
- Información normativa e dos plans de emerxencia e protección civil.
- Enlaces de interese relacionados co CAE 112 Galicia.

Servizo 5. Visitas guiadas ao CAE 112 Galicia e ás instalacións do Grupo de Apoio Loxístico.

O servizo de visitas guiadas ao CAE 112 Galicia e ás instalacións do Grupo de Apoio Loxístico dirixidas á cidadanía, ten a finalidade de con-

cienciar da importancia do uso responsable do número único europeo de atención de emerxencias 112 en Galicia, así como dar a coñecer o labor realizado no servizo.

Este servizo de visitas guiadas pode realizarse de forma conxunta ou separada ás instalacións do CAE 112 Galicia e do Grupo de Apoio Loxístico que, como recurso da AXEGA, intervén como apoio en grandes emerxencias ou eventos con grande afluencia de persoas.

O CAE 112 Galicia desenvolve un sistema centralizado de xestión de solicitudes, facilitando a súa tramitación a través do apartado “Visítanos” da súa páxina web (www.axega112.org/web/portal-web/solicitar-visita). Os visitantes serán unicamente grupos interesados en coñecer o traballo do CAE 112 Galicia na atención das emerxencias.

Para poder realizar as visitas, teranse en conta as condicións establecidas xunto ao formulario que se atopa na páxina web e que inclúe as seguintes:

- Solicitar a visita polo menos cun mes de antelación á data de visita solicitada.
- As visitas só se realizarán os xoves de cada mes, agás o período comprendido dende o 15 de xuño ata o 14 de setembro no que non se poderán realizar debido ao maior volume da actividade do servizo.
- Formar o grupo cun número máximo de 15 persoas. Para o caso de solicitude dun grupo de maior tamaño, aconséllase aos solicitantes a distribución en varios grupos que visitarán as instalacións o día solicitado de forma separada e por quendas, fixando un tempo entre ambas visitas de 15 minutos.
- Nomear unha persoa responsable a cargo do grupo e identificar a todos os seus membros.

- Realizar o percorrido guiado por persoal responsable do CAE 112 Galicia ou do Grupo de Apoio Loxístico.
- Respetar o tempo de duración establecido para a visita que non excederá os 60 minutos.
- Cubrir voluntariamente unha enquisa de satisfacción co fin de rexistrar as impresións xeradas.
- Respetar a reserva da visita ás necesidades do servizo, o que pode implicar unha limitación no tempo ou mesmo a súa supresión, neste caso o CAE 112 programará unha data alternativa.
- Anularase a visita cando, no día sinalado e sen xustificación, non se presente o grupo e pasen 20 minutos da hora programada.



Servizo 6. Publicación de alertas meteorolóxicas correspondentes a niveis de alerta de cor laranxa e/ou vermella, así como activación de plans de emerxencia e protección civil na páxina web, canles de difusión multimedia e en redes sociais.

O CAE 112 Galicia, de xeito preventivo, publica a información relativa a alertas meteorolóxicas e activacións de plans de emerxencias e protección civil, como medida de protección, a fin de incrementar a seguridade das persoas en caso de emerxencia. Estes contidos publicaranse de forma simultánea na páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais.

6.1. Publicación inmediata de alertas meteorolóxicas correspondentes a niveis de alerta de cor laranxa e/ou vermella.

De forma preventiva, dende o CAE 112 Galicia publícase no enderezo web www.axega112.org/web/portal-web/alertasactivas, canles de difusión en redes sociais (perfil twitter @112Galicia), e servizo de información a través da canle dixital da plataforma R, aqueles niveis de risco importante (nivel laranxa) e risco extremo (nivel vermello) co motivo de alertas meteorolóxicas que poden xerar un certo ou alto perigo para a poboación.

A publicación inclúe información sobre o contido da alerta correspondente ao nivel. Esta información permite á persoa usuaria aplicar medidas de autoprotección e colaborar facilitando o labor dos servizos de emerxencia.

A información é recibida da Axencia Española de Meteoroloxía comprendendo predicións costeiras e predicións en terra por choivas, vento, temperaturas, tormentas ..., cunha previsión de tres días (hoxe, mañá e pasado mañá).

The screenshot displays the AXEGA 112 Galicia website. At the top, there's a header with the AXEGA logo, the number 112, and the text 'EMERXENCIA GALICIA'. Navigation links include 'Que é a Axega?', 'Hoxe en Galicia', 'Estatísticas', 'Actualidade', and 'Carta de servizos'. The main content area is divided into several sections:

- Servizos:** Includes 'Que é a AXEGA?' (brief description), 'Perfil do Contratante' (contracting procedures), 'Guía de comunicación de Emerxencias' (contact information), 'Hoxe en Galicia' (summary of incidents), 'Emerxencias Galicia' (unique number), and 'Estatísticas' (statistics).
- Información en prensa:** A list of recent news items with dates and brief descriptions of incidents.
- Incidencias activas:** A map of Galicia showing active incidents with colored markers.
- Axenda:** A calendar for November 2013.
- Axúdenos a mellorar:** A section for user feedback and suggestions.

6.2. Publicación inmediata da activación de Plans de emerxencia e protección civil.

Como instrumentos de carácter técnico, os plans de emerxencia e protección civil comprenden un conxunto de normas e procedementos de actuación fixando o sistema ou dispositivo de resposta das administracións públicas fronte a calquera situación de emerxencia que se produza no ámbito territorial da Comunidade Autónoma de Galicia. Estes plans establécense segundo unha estrutura xerárquica ascendente de acordo ao ámbito xeográfico afectado, niveis que serán determinantes da estrutura de mando e obxectivos deste.

O labor do CAE 112 Galicia comprenderá a publicación na web www.axega112.org/web/portal-web/alertasactivas, canles de difusión multimedia e redes sociais (perfil twitter @112Galicia), da comunicación da activación e desactivación do plan e do seu contido, conforme á decisión do director do plan ou Comité de Dirección.

Servizo 7. Emisión de consellos á poboación sobre emerxencias publicadas na páxina web e canles de difusión en redes sociais.

Dende o enderezo web www.axega112.org/web/portal-web/novidades e canles de difusión en redes sociais (perfil twitter @112Galicia), o CAE 112 Galicia publica consellos de interese á poboación orientados a concienciar a cidadanía ante situacións de risco. Esta información proporciona pautas de actuación, permitindo á persoa usuaria aplicar medidas de autoprotección e colaborar facilitando o labor dos servizos de emerxencia.

A emisión dos consellos pode provir da publicación de alertas meteorolóxicas de nivel laranxa ou vermella e da planificación anual programada para períodos estacionais (precaución nas praias, desprazamentos en vacacións...) ou eventos destacados con grande afluencia de público (fogueras de San Xoán...).

No enderezo web www.axega112.org/web/portal-web/novas, poderase consultar toda a información complementaria relacionada co consello 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 | CASTELLANO'. Below the header, there's a navigation bar with links: 'Que é a Axega?', 'Hoxe en Galicia', 'Estatísticas', 'Actualidade', and 'Carta de servizos'. The main content area features a sidebar on the left with 'Actualidade' and a list of links: 'Novas', 'O 112 nos medios', 'Eventos', and 'Consejos'. The main article is titled 'Aínda que a ondata che asombre, hoxe non é día para tomar fotografías dende diques, rompentes ou cantís'. The article text discusses the dangers of coastal weather events and advises against taking photos from dikes or breakwaters. At the bottom, there's a footer with the Xunta de Galicia logo and a subscription link for RSS feeds.



Normativa reguladora dos servizos

A principal normativa reguladora dos servizos obxecto desta carta é a seguinte:

1. Normativa comunitaria

- Decisión 91/396/CEE do Consello, do 29 de xullo de 1991 relativa á creación dun número de chamadas de urxencia único europeo, establecendo o número 112 como número de chamada de urxencia único para toda a Comunidade (DOCE núm. L 217/31, do 6 de agosto de 1991). Este texto xa non está en vigor, aplicándose a Directiva marco 2002/21/CE (DOCE núm.108/33, do 24 de abril de 2002).
- Directiva 98/10/CE do Parlamento e do Consello Europeo, do 26 de febreiro de 1998 sobre a aplicación da oferta de rede pública aberta (ONP) á telefonía vocal e sobre o servizo de telecomunicación nun contorno competitivo (DOCE núm. 101/24, do 1 de abril de 1998). Este texto xa non está en vigor, aplicándose a Directiva marco 2002/21/CE (DOCE núm.108/33, do 24 de abril de 2002).
- Declaración do Parlamento Europeo do 25 de setembro de 2007 sobre o número telefónico europeo de chamadas de emerxencias 112 (P6_TA (2007)) 0408.
- Resolución do Parlamento Europeo do 5 de xullo de 2011 sobre o servizo universal e número de emerxencias 112. (2010/2274 (INI)).

2. Normativa estatal

- Real decreto 903/1997 do Ministerio de Fomento, do 16 de xuño, en relación co número único de emerxencia 112. (BOE núm. 153, do 27 de xuño de 1997)
- Orde do 14 de outubro de 1999 sobre as condicións para subministrar información relevante na prestación do servizo de atención de chamadas

de emerxencia a través do número 112 (BOE núm. 252, do 21 de outubro de 1999).

- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal (BOE núm. 298, do 14 de decembro de 1999) e normativa de desenvolvemento RD 1720/2007 do 21 de decembro, polo que se aproba o Regulamento (BOE núm. 17, do 19 de xaneiro de 2008).

3. Normativa autonómica

- Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 1 de outubro de 1997 pola que se establece:
 - A constitución da entidade prestataria do Servizo de Atención de Chamadas de Urxencia 112.
 - A designación do órgano competente en materia de protección civil da Xunta de Galicia para a prestación do Servizo de Chamadas de Urxencia 112.
 - O establecemento como centro de recepción de chamadas do CAE 112 Galicia.
- Lei 5/2007, do 7 de maio, de emerxencias de Galicia (DOG núm. 94, 16 de maio de 2007).
- Decreto 223/2007, do 5 de decembro, polo que se aproba o Estatuto da Axencia Galega de Emerxencias (DOG núm. 236, 7 de decembro de 2007).
- Resolución do 2 de abril de 2009, pola que se crean determinados ficheiros de datos de carácter persoal existentes na Axencia Galega de Emerxencias de Galicia (DOG núm. 76, 21 de abril de 2009).

Para máis información sobre a normativa que regula os servizos do CAE 112 Galicia poderá consultarse o seguinte enderezo web:

<http://www.112galicia.org/web/portal-web/legislacion-de-referencia>

Dereitos concretos

Respecto aos servizos prestados na atención ás emerxencias en Galicia definidos nesta carta de servizos, as persoas usuarias dos servizos do CAE 112 Galicia teñen, entre outros, os seguintes dereitos:

- Atención permanente en caso de emerxencia a través do número único europeo 112.
- Recibir un trato adaptado ao chamante, digno, imparcial e sen discriminación.
- Recibir información clara e transparente de interese xeral en relación coa actuación dos servizos prestados no CAE 112 Galicia.
- Recibir consellos de interese que dean pautas de actuación e faciliten adoitar medidas de autoprotección en caso de emerxencia.
- Actuación dilixente nas emerxencias que requiran a actuación do CAE 112 Galicia.
- Recibir resposta sobre as súas solicitudes, demandas, queixas e suxestións.
- Respecto á intimidade persoal e privacidade dos asuntos que coñeza o CAE 112 Galicia por razón do servizo.



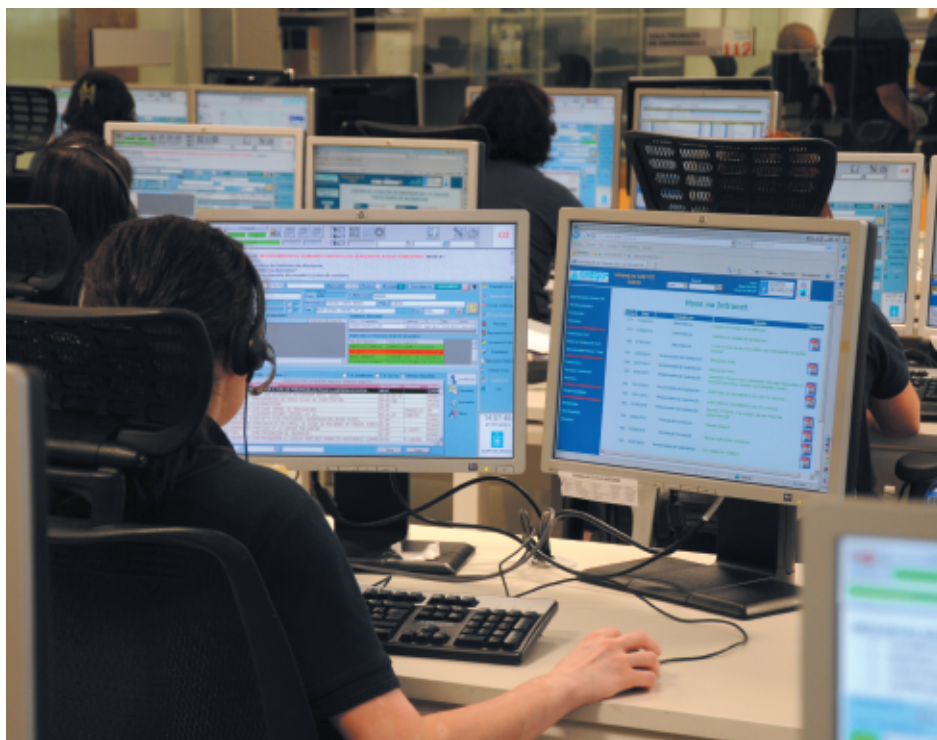
Os nosos compromisos de calidade

En relación cos servizos identificados nesta carta, o CAE 112 Galicia asume os seguintes compromisos de calidade na súa prestación:

Compromisos sobre o servizo de atención personalizada de chamadas telefónicas de emerxencia a través do número 112

- 1.1. Contestar á chamada telefónica de emerxencia ao 112 nun tempo de espera máximo de 10 segundos no 95% dos casos. No 5% restante, o tempo para contestar será inferior a 3 minutos.
- 1.2. Catalogar a chamada de emerxencia recibida no CAE 112 Galicia nun tempo máximo de 59 segundos no 85% dos casos. No 15% restante, o tempo para catalogar será inferior a 5 minutos.
- 1.3. Garantir no 100% dos casos a catalogación das emerxencias de acordo a protocolos de actuación, aplicando no 87% o protocolo específico e no 13% restante, o protocolo xenérico de actuación.
- 1.4. No transcurso da chamada de emerxencia, dar á persoa usuaria información sobre a xestión a realizar, garantindo un nivel de satisfacción sobre a información recibida de polo menos o 90%.
- 1.5. Asegurar un trato personalizado, garantindo que o nivel de satisfacción sobre o trato recibido sexa igual ou superior ao 95%.
- 1.6. Atender ás chamadas de emerxencia recibidas no CAE 112 Galicia no idioma da persoa usuaria, cando este sexa inglés, portugués, francés, alemán, italiano, romanés, ruso, chinés e árabe no 100% dos casos. As chamadas recibidas noutros idiomas atenderanse nese idioma no 80% dos casos. Para o 20% restante, a atención farase en inglés ou francés.

- 1.7. Reforzar, de forma inmediata, o persoal de xestión telefónica de emerxencias no CAE 112 Galicia cando se produza algunha das circunstancias especiais de demanda específica no servizo.
- 1.8. Garantir a operatividade do sistema de comunicación e sistema automatizado de xestión de datos de emerxencias coa que opera o CAE 112 Galicia no 99,76%, asegurando a continuidade do servizo as 24 horas do día, os 365 días do ano.
- 1.9. Garantir a atención especializada a colectivos con discapacidade auditiva e da fala as 24 horas do día os 365 días do ano, asegurando a operatividade no 99,76% do módulo específico de atención integrado no sistema automatizado de xestión de datos de emerxencias co que opera o CAE 112 Galicia.



Compromiso sobre o servizo de coordinación dende o CAE 112 Galicia na realización de exercicios de emerxencias (simulacros) comunicados por distintos colectivos ou entidades públicas ou privadas

- 2.1. Coordinar anualmente dende o CAE 112 Galicia a execución de cando menos 50 exercicios sobre emerxencias (simulacros) solicitados por distintos colectivos ou entidades públicas ou privadas (empresas, centros educativos, ...) ás xefaturas territoriais de Protección Civil ou á AXEGA.

Compromiso sobre o servizo de xestión de peticións de información, datos e consultas recibidas a través da AXEGA sobre a actividade xerada no CAE 112 Galicia

- 3.1. Responder o 100% das peticións de información, datos e consultas recibidas na AXEGA sobre as actuacións de xestión e de divulgación do CAE 112 Galicia, garantindo no 85% dos casos a resposta nun tempo que non exceda os 10 días hábiles. No 15% restante responderase no prazo máximo de 20 días hábiles.



Compromisos sobre o servizo de divulgación das actuacións do CAE 112 Galicia a través da páxina web e canles de difusión en redes sociais

- 4.1. Publicar diariamente dende o CAE 112 Galicia, un mínimo de 3 boletíns informativos sobre as actuacións máis destacadas do servizo na páxina web e canles de difusión en redes sociais.
- 4.2. Publicar resultados estatísticos referentes ao 100% de incidencias xeradas e resoltas no CAE 112 Galicia na páxina web, no apartado de “Estatísticas”, e obter, cando menos, 200 consultas anuais neste apartado.
- 4.3. Divulgar a través da páxina web información relacionada coas emerxencias no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia, outras comunidades autónomas e países da Unión Europea, que afecten ao CAE 112, obtendo cando menos 500 consultas anuais nos apartados relacionados con enlaces de interese.
- 4.4. Proporcionar contidos e información clara, concisa e útil que sexa valorada positivamente polas persoas usuarias da páxina web polo menos no 70% das opinións.

Compromisos sobre o servizo de visitas guiadas ao CAE 112 Galicia e/ou instalacións do Grupo de Apoio Loxístico

- 5.1. Comunicar de forma inmediata ao 100% das solicitudes recibidas, o inicio da tramitación da solicitude de visita presentada a través do apartado “Visítanos” da páxina web.
- 5.2. Responder o 100% das peticións de visitas dende a páxina web, garantindo unha resposta nun prazo que non excederá os 15 días hábiles no 85% dos casos. No 15% restante, responderase antes dos 5 días previos á data solicitada para a visita.

- 5.3. Realizar o percorrido da visita guiada no tempo de programación establecido, garantindo un nivel de satisfacción do grupo coa visita de cando menos un 90% dos visitantes.

Compromisos sobre o servizo de publicación de alertas meteorolóxicas correspondentes aos niveis de alerta de cor laranxa e/ou vermella, así como á activación de plans de emerxencia e protección civil na páxina web, en canles de difusión multimedia e nas redes sociais

- 6.1. Publicar de forma inmediata o 100% dos avisos de activación de alertas por meteoroloxía adversa de nivel laranxa e/ou vermella xunto coa comunicación correspondente ao contido da alerta xerada na páxina web, nas canles de difusión multimedia e nas redes sociais.
- 6.2. Publicar o 100% dos avisos de activación e desactivación de plans de emerxencia e protección civil xunto a comunicación correspondente ao contido do plan xerado, na páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais.





Compromisos sobre o servizo de emisión de consellos á poboación sobre emerxencias publicados na páxina web e canles de difusión en redes sociais

- 7.1. Emitir de forma inmediata, no 100% dos casos, consellos á poboación referidos a alertas por meteoroloxía adversa de nivel laranxa e/ou vermella, na páxina web e canles de difusión en redes sociais.
- 7.2. Emitir no 100% dos casos os consellos sobre emerxencias á cidadanía fixados na programación anual do CAE 112 Galicia para períodos estivais e eventos con grande afluencia de público, na páxina web e canles de difusión en redes sociais.

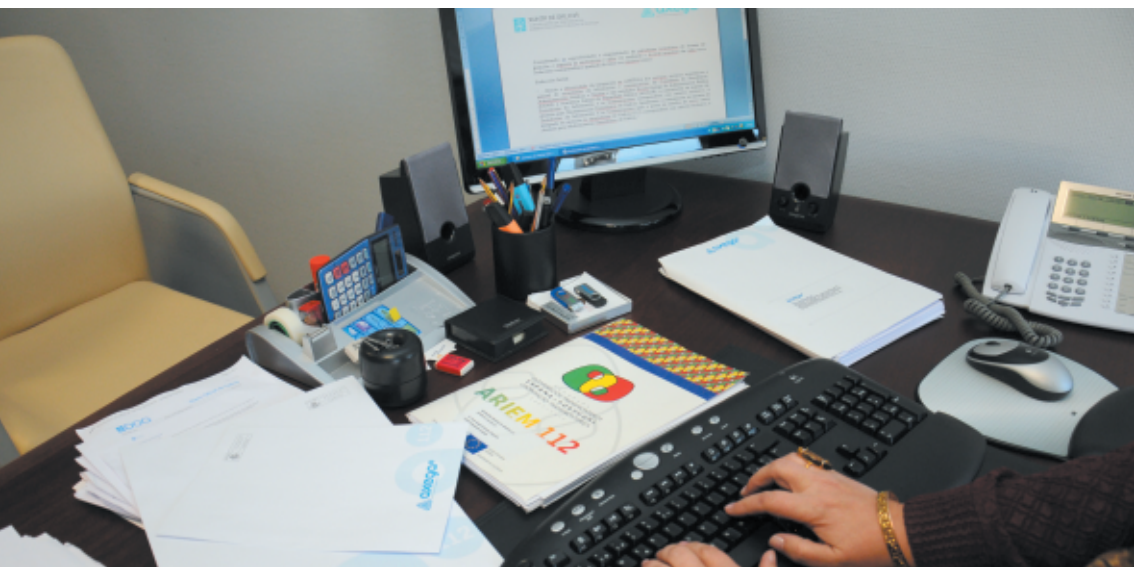
Compromiso en relación coas queixas e reclamacións sobre as actuacións do CAE 112 Galicia

- 8.1. Responder o 100% das queixas e reclamacións recibidas na AXEGA sobre as actuacións de xestión e de divulgación do CAE 112 Galicia, garantindo no 85% dos casos a resposta nun tempo que non exceda os 10 días hábiles. O 15% restante responderase no prazo máximo de 20 días hábiles.

E se non cumprimos eses compromisos

Para os supostos de que non se cumpran os compromisos identificados nesta carta, o CAE 112 Galicia dependente da AXEGA, asume as medidas de compensación que se indican a continuación:

1. De non cumprir os compromisos correspondentes ao servizo de atención personalizada de chamadas de emerxencia, e correspondentes ao servizo de peticións de información, datos e consulta sobre a actividade xerada no CAE 112 Galicia, a Xerencia da AXEGA informará por escrito aos afectados, no prazo máximo de 10 días hábiles, sobre as causas do incumprimento.
2. De non cumprir os compromisos correspondentes ao servizo de visitas ás instalacións do CAE 112 Galicia e/ou instalacións do Grupo de Apoio Loxístico, a Xerencia da AXEGA informará aos afectados por escrito no prazo máximo de 10 días hábiles, sobre as causas que xeraron o incumprimento e propondrá unha data alternativa á visita.
3. Para o caso de incumprimento dos compromisos correspondentes ao servizo de divulgación vía páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais, a Xerencia emitirá unha rectificación sobre a incidencia xerada que se publicará na súa páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais.



Indicadores de calidade dos servizos

Co fin de avaliar o grao de cumprimento dos compromisos asumidos nesta carta de servizos, o CAE 112 Galicia terá en conta os resultados dos indicadores que se detallan a continuación:

Indicadores correspondentes ao Servizo de Atención personalizada de chamadas telefónicas de emerxencia a través do número 112

- 1.1.1. Porcentaxe de chamadas respondidas nun tempo de espera máximo de 10 segundos.
- 1.1.2. Porcentaxe de chamadas respondidas nun tempo de espera superior a 10 segundos e antes de 3 minutos.
- 1.2.1. Porcentaxe de chamadas catalogadas nun tempo máximo de 59 segundos.
- 1.2.2. Porcentaxe de chamadas catalogadas en tempo superior a 59 segundos e antes de 5 minutos.
- 1.3.1. Porcentaxe de chamadas clasificadas segundo os protocolos específicos de actuación acordes coa natureza da emerxencia recibida.
- 1.3.2. Porcentaxe de chamadas clasificadas de acordo cos protocolos xenéricos de actuación acordes coa natureza da emerxencia recibida.
- 1.4. Porcentaxe de opinións favorables nas enquisas de satisfacción de persoas usuarias referentes á información recibida durante o transcurso da emerxencia atendida no CAE 112 Galicia.
- 1.5. Porcentaxe de opinións favorables nas enquisas de satisfacción de persoas usuarias referentes ao trato recibido do xestor telefónico

de emerxencias do CAE 112 Galicia na atención da chamada de emerxencia.

- 1.6.1. Porcentaxe de chamadas atendidas en inglés, portugués, francés, alemán, italiano, ruso, romanés, chinés e árabe, respecto a chamadas nese idioma.
- 1.6.2. Porcentaxe de chamadas atendidas en idiomas diferentes aos referidos no punto anterior, respecto a chamadas neses idiomas.
- 1.6.3. Porcentaxe de chamadas correspondentes aos idiomas referidos no punto anterior, respecto a chamadas neses idiomas que sexan atendidas en inglés ou francés.
- 1.7.1. Porcentaxe de reforzo de xestores telefónicos de emerxencias realizado conforme as circunstancias específicas de emerxencias que así o requiran.
- 1.7.2. Número de xestores telefónicos de emerxencias incorporados de reforzo conforme as circunstancias específicas de emerxencias nun tempo inferior a 60 minutos.
- 1.8.1. Porcentaxe de operatividade do sistema de comunicación (centralina de recepción de chamadas).
- 1.8.2. Porcentaxe de operatividade do sistema automatizado de xestión de datos co que opera o CAE 112 Galicia.



- 1.9. Porcentaxe de operatividade do módulo específico no sistema automatizado de xestión de datos co que opera o CAE 112 Galicia, para a atención ao colectivo de persoas con discapacidade na audición e na fala.

Indicador correspondente ao servizo de coordinación dende o CAE 112 Galicia na realización de exercicios de emerxencias (simulacros) solicitados por distintos colectivos ou entidades públicas ou privadas

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

Indicadores correspondentes ao servizo de xestión de peticións de información, datos e consultas recibidas a través da AXEGA sobre a actividade xerada no CAE 112 Galicia

- 3.1.1. Porcentaxe de peticións de información, datos e consultas contestadas dentro do prazo de 10 días hábiles.
- 3.1.2. Porcentaxe de peticións de información, datos e consultas contestadas despois de 10 días hábiles e nun tempo máximo de 20 días hábiles.

Indicadores correspondentes ao servizo de divulgación das actuacións do CAE 112 Galicia a través da páxina web e canles de difusión en redes sociais

- 4.1. Número de boletíns informativos publicados diariamente sobre as actuacións máis destacadas do servizo na páxina web e canles de difusión en redes sociais.
- 4.2.1. Número de consultas realizadas ao apartado de datos estatísticos publicado na páxina web por período anual.

- 4.2.2. Porcentaxe de correspondencia entre os datos estatísticos publicados na web e os datos reais das intervencións xestionadas e resoltas.
- 4.3. Número de consultas á páxina web referentes á información relacionada coas emerxencias que afecten ao CAE 112 Galicia nos apartados de enlaces de interese por período anual.
- 4.4. Porcentaxe de opinións favorables nas enquisas de satisfacción da páxina web referentes aos contidos desenvolvidos nela.

Indicadores correspondentes ao servizo de visitas guiadas ao CAE 112 Galicia e/ou instalacións do Grupo de Apoio Loxístico

- 5.1. Porcentaxe de avisos inmediatos dende o CAE 112 Galicia dando curso á petición de visita solicitada.
- 5.2.1. Porcentaxe de solicitudes de visitas contestadas dentro do prazo máximo de 15 días hábiles.
- 5.2.2. Porcentaxe de solicitudes de visitas contestadas despois de 15 días hábiles e antes dos 5 días da data solicitada para a visita.
- 5.3. Porcentaxe de satisfacción xeral dos visitantes coa realización das visitas ás instalacións.

Indicadores correspondentes ao servizo de publicación de alertas meteorolóxicas correspondentes aos niveis de alerta de cor laranxa e/ou vermella, así como á activación de plans de emerxencia e protección civil na páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais.

- 6.1. Porcentaxe de publicación inmediata de avisos de activación de alertas por meteoroloxía adversa de nivel laranxa e/ou vermella na páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais.

6.2.1. Porcentaxe de publicación inmediata de activación de plans de emerxencias e protección civil na páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais.

6.2.2. Porcentaxe de publicación inmediata de desactivación de plans de emerxencias e protección civil na páxina web, canles de difusión multimedia e redes sociais.

Indicadores correspondentes ao servizo de emisión de consellos á poboación sobre emerxencias publicados na páxina web e canles de difusión en redes sociais

7.1. Porcentaxe de consellos emitidos de forma inmediata sobre emerxencias dirixidos á cidadanía en relación coa publicación da activación de alertas de meteoroloxía adversa de nivel laranxa e/ou vermella, publicados na páxina web e canles de difusión en redes sociais.

7.2. Porcentaxe de consellos emitidos sobre emerxencias dirixidos á cidadanía referentes aos períodos estacionais e eventos con grande afluencia de público acordes á programación anual do CAE 112 Galicia, publicados na páxina web e canles de difusión en redes sociais.

Indicadores correspondentes ao compromiso en relación coas queixas e reclamacións sobre as actuacións do CAE 112 Galicia

8.1.1. Porcentaxe de queixas e reclamacións rexistradas e contestadas dentro do prazo de 10 días hábiles.

8.1.2. Porcentaxe de queixas e reclamacións rexistradas e contestadas despois de 10 días hábiles e nun tempo máximo de 20 días hábiles.

Coñeza os resultados da nosa carta

O CAE 112 Galicia quere consolidar na carta de servizos o compromiso adquirido coa cidadanía dende a súa creación como servizo público de atención ás emerxencias.

Esta carta, ademais de proporcionar información, é a ferramenta que permite impulsar o traballo realizado en clave de mellora continua no ámbito das emerxencias, obtendo así o reforzo necesario co sistema de avaliación permanente dos seus contidos, co grao de cumprimento obtido na súa actividade e co grao de evolución na calidade da prestación dos servizos aos que se refire.

Os resultados de avaliación faranse públicos dentro do primeiro semestre de cada ano natural a través do enderezo web:

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



Colabore con nós

Co obxecto de facilitar que o CAE 112 Galicia poida prestarlle o mellor servizo na atención das emerxencias, necesitamos que colabore con nós na mellora dos servizos que ofrecemos tendo en conta as seguintes formas e canles de colaboración e participación:

1. Formas de colaboración

a) Na atención de chamadas

Utilizar axeitadamente o número europeo de emerxencias 112, único e gratuíto, tendo en conta que:

- Antes de comunicar ao CAE 112 Galicia unha emerxencia, hai que comprobar o contorno no que nos atopamos e saber que é o que está ocorrendo.
- Comprender que a información proporcionada é vital para a activación con maior celeridade dos servizos de emerxencia.



- Unha vez realizada a chamada, é necesario que conteste as preguntas que lle faga o xestor telefónico de emerxencias, que son necesarias para poder axudar, especialmente “Que ocorre”, “Onde ocorre”, “Como nos atopamos”, e proporcionar un “Teléfono de contacto” por se é preciso que os organismos competentes contacten con nós.
- Comprender a importancia da colaboración de todos. As persoas usuarias do servizo son a primeira peza da cadea de atención telefónica de emerxencias.
- Facer un uso correcto do teléfono de emerxencias 112 evitando realizar chamadas maliciosas ou falsas, a través de bromas ou chamando reiteradamente sen xustificación e impedindo, así, que outros cidadáns poidan dar avisos de emerxencias reais.
- Dar a información necesaria para a correcta xestión da chamada realizada.
- Manter unha actitude correcta cos xestores telefónicos de emerxencias na comunicación co servizo de atención de chamadas de emerxencia.

As chamadas maliciosas ou falsas entorpecen a xestión das emerxencias reais e poden ser obxecto de sanción de acordo coa Lei 5/2007, do 7 de maio, de emerxencias de Galicia (DOG. núm. 94, do 16 de maio de 2007).



b) Na coordinación de simulacros

Seguir as indicacións establecidas polas xefaturas territoriais de Protección Civil e AXEGA na solicitude de xestión de simulacros. Realizar a chamada de inicio do simulacro ao CAE 112 Galicia seguindo a programación establecida, co fin de garantir a actuación conxunta dos organismos e colectivos intervinientes ata a súa finalización.



c) Nas visitas ás instalacións

Presentar a solicitude de visitas cubrindo o formulario e seguindo os requisitos de cumprimentación definidos na páxina web, no apartado “Visítanos”, como garantía da súa correcta realización. Ter en conta que os días habilitados de visita son os xoves de cada mes e que o período do 15 de xuño ao 15 de setembro non está habilitado este servizo por causa do maior volume da actividade do CAE 112 Galicia.

Non esquecer que a visita está suxeita ás necesidades do servizo e, polo tanto, pode limitarse ou suspenderse.

2. Sistema de consulta e participación

Pódese participar na mellora dos servizos do CAE 112 Galicia a través de enquisas de satisfacción de calidade do servizo:

- Enquisa telefónica realizada dende o CAE 112 Galicia á persoa usuaria do servizo.
- Enquisa web sobre contidos da páxina no apartado “Axúdanos a mellorar”.
- Enquisa aos integrantes dos grupos que realizan visitas ás instalacións do CAE 112 Galicia e Grupo de Apoio Loxístico.

3. Sistema de suxestións, queixas e reclamacións

Para a mellora da calidade dos servizos recollidos nesta carta, as persoas destinatarias destes, poderán presentar suxestións, queixas e reclamacións.

a) Como e onde presentalas

As suxestións, queixas e reclamacións poderán ser presentadas polas persoas interesadas en expedientes tramitados ou por persoas usuarias dos servizos obxecto desta carta contendo, como mínimo, os datos personais de quen as formula e os feitos que as motivaron. Poderán presentalas mediante algún dos seguintes medios:

- Por medios telemáticos: a través do formulario de contacto do apartado “Atendemola/o” da web www.axega112.org ou a través do 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 dirixido a algún dos seguintes enderezos:
 - AXEGA: Rúa Roma, 25/27-1º (polígono das Fontiñas) C.P. 15703 Santiago de Compostela. A Coruña.
 - CAE 112 Galicia: Edificio Usos Múltiples da Radio e Televisión de Galicia (San Marcos) s/n C.P. 15890 Santiago de Compostela. A Coruña.

Para presentar as queixas e reclamacións pódese empregar, entre outros, o modelo impreso recollido no anexo VI do Decreto 164/2005, do 16 de xuño, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, e a creación do Rexistro Telemático da Xunta de Galicia e a atención ao cidadán (DOG. núm. 121 do 24 de xuño) modificado polo Decreto 38/2009, do 19 de febreiro (DOG. núm. 43, do 3 de marzo de 2009).



b) Como se resolven

Conforme o establecido no Decreto 164/2005 do 16 de xuño (DOG núm. 121 do 24 de xuño), todas as queixas, reclamacións e suxestións responderanse informando das actuacións realizadas e, se fose o caso, das medidas adoptadas nun prazo máximo de 20 días hábiles dende a data en que a suxestión, queixa ou reclamación tivo entrada no rexistro da AXEGA.

Este prazo poderase suspender no caso de que, a pedimento da AXEGA, o interesado teña que atender un requirimento de información ou documentación complementaria para posibilitar a correcta tramitación da suxestión, queixa ou reclamación presentada.

Pasado o prazo antes referido sen que a persoa interesada obtivese resposta, poderase dirixir á Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa (DXARA), Edificio Administrativo San Caetano s/n, 15704 Santiago de Compostela, enderezo electrónico: dxara@xunta.es, co obxecto de coñecer os motivos que orixinaron a falta de resposta e para que esta dirección xeral lles propoña, se fose preciso, adoptar as medidas oportunas aos órganos competentes.

Datos identificativos e de contacto

ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DA CARTA:

Axencia Galega de Emerxencias

CONSELLERÍA Á QUE PERTENCE:

Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza

ORGANIZACIÓN PRESTADORA DOS SERVIZOS:

CAE 112 Galicia

CAE 112 Galicia

Medios de contacto:

- Para emerxencias: Teléfono 112
- Para outros 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 emerxencias: 24 horas ao día 365 días ao ano
- Para outros asuntos: de luns a venres de 08:00 a 15:00 horas

Enderezo postal:

Edificio Usos Múltiples da Radio e 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 e telefónica: de luns a venres laborais, de 8:00 a 15:00 horas
- Rexistro de documentación (na sede da AXEGA): de luns a venres laborais, de 9:00 a 14:00 horas

Medios de acceso e transporte:

Autobús urbano ao polígono das Fontiñas, C2 e C4
Liña circular de Fontiñas, C11

Enderezo postal:

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

galicia



XUNTA
DE GALICIA