

III. OUTRAS DISPOSICIÓNS

VICEPRESIDENCIA E CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA, ADMINISTRACIÓNS PÚBLICAS E XUSTIZA

ORDE do 14 de febreiro de 2014 pola que se aproba a Carta de servizos do Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia xestionado pola Axencia Galega de Emerxencias (Axega).

Toda carta de servizos da Xunta de Galicia deberá ser aprobada mediante unha orde da persoa titular da consellería de que depende, de conformidade co artigo 10.1 do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia.

En virtude do anterior, e unha vez obtido o informe favorable da Dirección Xeral de Avaliación e Reforma Administrativa (DXARA),

DISPOÑO:

Artigo 1. *Aprobación da carta*

1. Apróbase a Carta de servizos do Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia (CAE 112 Galicia) e recóllese o seu contido íntegro no anexo desta orde.

2. A carta de servizos do CAE 112 Galicia apróbase logo de obter o recoñecemento do nivel de calidade e o distintivo correspondente á categoría de carta de servizos auditada, xa que no seu desenvolvemento se cumpriron os requisitos recollidos para esa categoría de cartas de servizos no punto I.B) do anexo I do Decreto 117/2008, do 22 de maio, polo que se regulan as cartas de servizos da Xunta de Galicia e o Observatorio da Calidade e da Administración Electrónica de Galicia (DOG núm. 113, do 12 de xuño).

3. No que atinxe á imaxe corporativa, foron tidos en conta os criterios e requisitos sinalados na Orde do 11 de xullo de 2008 pola que se aproba a guía descritiva de elaboración de cartas de servizos na Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de cartas de servizos da Xunta de Galicia (DOG núm. 140, do 21 de xullo).



Artigo 2. *Publicación da carta*

A carta de servizos aprobada porase á disposición das persoas interesadas e para iso empregaranse, como mínimo, as seguintes canles divulgativas:

a) Soporte electrónico, dispoñible na páxina web da Axega (<http://www.axega112.org>) e no enderezo <http://cpapx.xunta.es/avaliacion-indice-cartas-de-servizos>

b) Cadernos divulgativos impresos, dispoñibles na sede da Axencia Galega de Emerxencias (Axega) e nas dependencias centrais do Servizo do Rexistro Xeral e Información á Cidadanía.

Artigo 3. *Rexistro da carta*

A carta de servizos aprobada inscribírase no Rexistro Xeral de Cartas de Servizos da Xunta de Galicia.

Disposición derradeira

Esta orde entrará en vigor o día seguinte ao da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Santiago de Compostela, 14 de febreiro de 2014

Alfonso Rueda Valenzuela
Vicepresidente e conselleiro de Presidencia,
Administracións Públicas e Xustiza

ANEXO**Carta de servizos do Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia
(CAE 112 Galicia)**

Categoría da carta: carta de servizos auditada da Xunta de Galicia.

Código identificativo: CS.001.13.A.PR01.

Edición número 1, ano 2013.



I. Datos identificativos e de contacto.

I.1. Identificación da organización:

Organización prestadora dos servizos da carta: Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia (CAE 112 Galicia).

Organización responsable da carta: Axencia Galega de Emerxencias (Axega).

Consellería a que pertence: Vicepresidencia e Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

I.2. Medios de contacto:

– CAE 112 Galicia:

Para emerxencias: teléfono 112.

Para outros asuntos: teléfono: +00 34 981 54 14 15/89. Fax: +00 34 981 54 14 14.

Enderezo web: www.axega112.org

– Axega:

Teléfono: +00 34 881 99 74 51/57. Fax: +00 34 881 99 74 50.

Correo electrónico: axega@xunta.es

Enderezo web: www.axega112.org

I.3. Horarios de atención:

– CAE 112 Galicia.

Para emerxencias: 24 horas ao día os 365 días do ano.

Para outros asuntos: de luns a venres, das 8.00 ás 15.00 horas.



– Axega.

Presencial: de luns a venres laborais, das 8.00 ás 15.00 horas.

Medios telemáticos por correo electrónico, 24 horas ao día os 365 días do ano.

Enderezo web: www.axega112.org

Registro de documentación (na sede da Axega): de luns a venres laborables, das 9.00 ás 14.00 horas.

I.4. Enderezo postal:

– CAE 112 Galicia.

Edificio de Usos Múltiples da Radio y Televisión de Galicia. San Marcos, s/n, 15890 Santiago de Compostela (A Coruña).

– Axega.

Rúa Roma 25/27, 1º (polígono das Fontiñas), 15703 Santiago de Compostela (A Coruña).

I.5. Plano de situación:



II. 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 que, 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.

Desde 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 dos servizos públicos. Para iso puxemos en marcha innovadores sistemas informatizados con que reducir os tempos de resposta e xestión das urxencias, así como protocolos de filtraxe daquelas chamadas que poidan supoñer a retracción das nosas capacidades de activación. A todo isto temos que lle sumar as campañas de información e sensibilización que axudan á cidadanía a incrementar a súa capacidade de autoprotección e a identificar mellor a finalidade deste servizo.

A 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, que recoñece o papel activo da sociedade na participación do seu deseño e permite, mellorando a calidade, garantir a progresión desexada da eficacia dos servizos públicos galegos.

Creemos, por tanto, que esta nova ferramenta de traballo favorece a evolución permanente en perfecta consonancia coas necesidades e exixencias da cidadanía.

Alfonso Rueda Valenzuela.

Vicepresidente e conselleiro de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza.

Presidente da Axencia Galega de Emerxencias.

III. Propósito desta carta de servizos.

A Lei 5/2007, do 7 de maio, 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 na 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 a dar un paso máis en prol da atención pública rigorosa e transparente.

Este documento representa o forte compromiso da Axega na xestión e na atención eficaz e eficiente das emerxencias. Así, expoñemos publicamente o catálogo de servizos que prestamos e poñemos 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 polo 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 Emerxencias.

IV. 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 de Galicia (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 desde o número 112.

Este número curto e sinxelo é o número único e gratuíto para a atención de emerxencias na Unión Europea e foi creado por Decisión do Consello de Europa no ano 1991. Espa-



ña, como país membro, incorporou esta decisión ao seu ordenamento interno polo Real decreto 903/1997, do 16 de xuño, do Ministerio de Fomento, cedendo a competencia ás comunidades autónomas para a prestación do dito servizo no seu ámbito territorial.

Por Acordo do Consello de Goberno do 1 de outubro de 1997, a Administración da Comunidade Autónoma de Galicia asume a prestación do servizo de atención de emerxencias 112 mediante a creación dun centro de atención de chamadas de emerxencias, o denominado CAE 112 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 para a atención de todo tipo de emerxencias (accidentes de coche, marítimos, aéreos, ferroviarios, asistencia de urxencias sanitarias, incendios urbanos e forestais, salvamentos e rescates, extravío de persoas, roubos, agresións, protección civil, etc.), calquera que sexa a Administración pública de que dependan os organismos competentes. Esta atención préstase de forma ininterrompida as 24 horas do día os 365 días do ano.

Efectuando a chamada telefónica gratuíta ao número 112 dentro da Comunidade Autónoma de Galicia, o acceso ao CAE 112 Galicia realízase de forma directa.

No caso de que, como cidadáns, estando fóra do espazo territorial de Galicia, precisemos comunicar unha información referente a unha emerxencia ocorrida na Comunidade Autónoma galega ou a emerxencia mesma, o acceso ao CAE 112 Galicia prodúcese de forma derivada. Neste caso a chamada realizada ao 112 é recibida polos servizos de emerxencia doutras comunidades autónomas de España ou doutro país da Unión Europea e trasládase ao CAE 112 Galicia.

A atención telefónica de emerxencias desenvólvese nun conxunto de tarefas organizadas de forma secuencial que denominamos «cadea de servizo de atención telefónica de emerxencias», secuencia que comeza coa recepción da chamada polos profesionais especializados na atención telefónica de emerxencias.

A través do número de emerxencias 112 a persoa usuaria recibe resposta nun curto espazo de tempo por persoal de xestión telefónica de emerxencias que identifica o servizo.

Iniciada a comunicación e mediante un sistema de xestión automatizada de datos, o persoal de xestión telefónica enche unha ficha ou «carta de chamada» coa información ne-



cesaria para identificar a emerxencia e a súa localización. Clasificada a emerxencia, transmítese a información aos organismos competentes para intervir na emerxencia producida. Das emerxencias en curso faise un seguimento ata a súa finalización, momento en que se procederá ao peche das actuacións.

Xunto ao labor da atención telefónica de emerxencias, o CAE 112 Galicia realiza actividades de divulgación orientadas ao uso responsable do número de emerxencias 112. Entre estas actividades poden destacarse as visitas ás súas instalacións, a coordinación na execución de simulacros con diferentes colectivos, a emisión de consellos preventivos para asegurar o benestar das persoas e bens, así como comunicar a concorrencia de fenómenos adversos e activación de plans de emerxencia e protección civil para xerar accións de autoprotección fronte aos riscos xerados.

Para executar estas funcións, o CAE 112 Galicia dispón de persoal con formación especializada na xestión de emerxencias que actúa baixo a supervisión de persoal coordinador. A estes profesionais agrégaselle o 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, mantendo 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 emerxencia en diferentes quendas que cobren 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 de recursos humanos, comunicación e imaxe, formación de persoal, protocolos e documentación, xestión de calidade e tecnoloxías da información e comunicación.

Para a persoa usuaria a atención das chamadas telefónicas de emerxencia desde o CAE 112 Galicia supón unha grande axuda xa que:

- Recibe e xestiona todo tipo de emerxencias.
- A chamada efectuada é gratuíta.
- Funciona as 24 horas do día os 365 días do ano.
- O número é fácil de memorizar e de marcar.



- É operativo desde calquera teléfono público ou particular, fixo ou móbil aínda sen moeda ou tarxeta e mesmo sen cobertura.
- Emprega un sistema de comunicación e información que de forma automatizada permite obter unha rápida resposta e xestión.
- Supón para o cidadán un acceso rápido e sinxelo que permite realizar unha atención inmediata en emerxencias sen necesidade de coñecer os números de contacto dos organismos competentes (forzas de seguridade, asistencia sanitaria, salvamento e rescate...), e fai un labor esencial de transmisión e comunicación con eles.
- Aplícase de forma xeral para toda a Unión Europea.

Para facilitar a comprensión das actuacións de emerxencia atendidas desde o CAE 112 Galicia proporciónase un glosario básico de termos que se pode consultar no enderezo web www.axega112.org/web/portal-web/carta-servizos

V. Principais servizos que ofrecemos.

No marco das funcións correspondentes á atención pública ás emerxencias desde 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. Recepción da chamada.

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

Os xestores telefónicos de emerxencia catalogan a información recibida a través da chamada nun breve «tempo de xestión ou clasificación», 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 nun sistema de xestión automatizado de datos con que opera o CAE 112 Galicia.



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

Catalogada a información obxecto da chamada conforme o protocolo, esta é transmitida aos organismos competentes (forzas de seguridade, asistencia sanitaria, salvamento e rescate...), para dar a resposta material á urxencia ou emerxencia recibida.

Das emerxencias en curso, faise un seguimento ata a súa finalización, o que suporá o peche da intervención de forma automática ou logo de comunicación ao 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 fala, o CAE 112 Galicia inicia un proceso de atención personalizada na comunicación. O xestor telefónico de emerxencias, despois de identificar o idioma ou a condición de discapacidade, traslada a dita chamada a un xestor de atención telefónica preparado para realizar algunha das seguintes actuacións:

- Atención especializada en diferentes idiomas, con acceso inmediato nos seguintes: 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 con 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 exixan 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, sen prexuízo de que o persoal responsable técnico de emerxencias decida incrementar sobre estes mínimos o número de xestores telefónicos de emerxencias segundo o teor das especiais circunstancias da situación de emerxencia producida.

Reforzo do persoal de sala de operacións do CAE 112 Galicia

1. Reforzo automático para os seguintes supostos:
a) Rexistrar 150 incidencias de 10 chamadas en espera.
b) Alerta laranxa en terra que afecte, polo menos, 3 provincias da Comunidade Autónoma de Galicia.
c) Alerta amarela por neve en máis de 100 concellos da Comunidade Autónoma de Galicia.
d) Risco alto de xeadas en máis de 100 concellos da Comunidade Autónoma de Galicia.
e) Activación do Plan territorial de Galicia (Platerga) ou outro plan distinto do da atención ao peregrino (PAP) ou Salvamento en praias de Galicia (Sapraga).
2. Reforzo especial nos seguintes supostos:
a) Continuidade da incidencia que motivou o reforzo.
b) Singularidade da emerxencia en determinadas franxas horarias.

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

Os 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 se encargan de estudar o contido da solicitude e a proposta para realizar a coordinación desde o CAE 112 Galicia.



O simulacro coa participación do CAE 112 Galicia realízase, unha vez cumpridos os requisitos mínimos exixidos para a súa realización, o día sinalado para a súa execución e comprende 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.

Tendo en conta que a maioría das emerxencias teñen un carácter multiservizos, ao precisarse a actuación conxunta de servizos diferentes como sanitarios, seguridade, incendios..., a coordinación na actuación dos organismos pertencentes a estes servizos desde o CAE 112 Galicia permite alcanzar unha resposta común.

– 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 aos contidos publicados nos seus medios de divulgación. De maneira máis pormenorizada as peticións de información, datos 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 desde o CAE 112 Galicia para efectos estatísticos.
- Solicitudes de información sobre o número de actuacións realizadas desde 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 da 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 que poidan ser do seu interese.

Algúns destes contidos encóntranse de forma simultánea nos citados medios e outros de xeito exclusivo na páxina web, como se indica:

a) Divulgación simultánea en páxina web e redes sociais.

- Boletíns informativos diarios que se emiten 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 concienciar 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 das 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 das solicitudes e facilita a súa tramitación a través da ligazón «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 o seguinte:

- 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 no período comprendido desde o 15 de xuño ata o 14 de setembro, en 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 solicitudes 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, cun tempo entre ambas as visitas de 15 minutos.
- Nomear unha persoa responsable ao cargo do grupo e identificar 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.

- Respectar 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 propondrá 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 activación de plans de emerxencia e protección civil como medida de protección, co 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, desde o CAE 112 Galicia publícase no enderezo web: www.axega112.org/web/portal-web/alertasactivas, servizo de información a través da canle dixital da plataforma R e canles de difusión en redes sociais (perfil twitter @112Galicia), 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 dito 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 e comprende predicións costeiras e predicións en terra por choivas, vento, temperaturas, tormentas..., cunha previsión de tres días (hoxe, mañá y pasado mañá).



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 que fixan 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 co 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 a decisión do director do plan ou do Comité de Dirección.

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

Desde 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 para a poboación orientados a concienciar a cidadanía ante situacións de risco.

Esta información proporciona pautas de actuación e permiten á persoa usuaria aplicar medidas de autoprotección e colaborar facilitando o labor dos servizos de emerxencia.

7.1. Orixe da emisión dos consellos.

A emisión do consello é consecuencia de:

- Publicación de alertas meteorolóxicas de nivel laranxa e/ou vermello.
- Planificación anual programada desde o CAE 112 por período estacional (precaución nas praias, especial atención ao aumento ou descenso das temperaturas, previsión de desprazamentos masivos vacacionais...) ou eventos destacados con grande afluencia de público (fogueiras de San Xoán...).

No enderezo web www.axega112.org/web/portal-web/novidades poderase consultar toda a información complementaria relacionada co consello emitido.



7.2. Sistema de emisión do consello.

A emisión do consello pode efectuarse dos seguintes modos:

- De forma automática despois da publicación da alerta meteorolóxica.
- De acordo coa programación anual con motivo dos períodos estacionais ou eventos destacados con grande afluencia de público.

VI. Normativa reguladora dos servizos.

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

VI.1. Normativa comunitaria.

- Resolución do Consello e dos Representantes dos Gobernos dos Estados membros reunidos no seo do Consello do 13 de febreiro de 1989 relativa aos novos progresos da cooperación comunitaria en materia de protección civil (89/C44/03).

- Directiva 2002/21/CE do Parlamento Europeo e do Consello do 7 de marzo de 2002, relativa ao marco regulador común para redes e servizos de comunicacións electrónicas (Directiva marco) (DOCE núm. 108/33, do 24 de abril), modificada pola Directiva 2009/140/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 25 de novembro de 2009 (*Diario Oficial de la Unión Europea* L337, do 18 de decembro).

Esta directiva afectou a:

- 1) Decisión 91/396/CEE do Consello, do 29 de xullo de 1991, sobre a conveniencia de crear un número de chamadas de urxencia único para toda a comunidade, establecendo o número 112 como número de chamadas de urxencia único europeo (DOCE núm. L 217/31, do 6 de agosto de 1991).

- 2) 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).

- Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeo e do Consello do 7 de marzo de 2002, relativa ao servizo universal e dereitos dos usuarios en relación coas redes e servizos



de comunicacións electrónicas (Directiva servizo universal, DOCE núm. 108/51, do 24 de abril). Directiva 2009/136/CE do Parlamento Europeo e do Consello, do 25 de novembro de 2009 (*Diario Oficial de la Unión Europea* L 337/11, do 18 de decembro).

- Declaración do Parlamento Europeo do 25 de setembro 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).

VI.2. Normativa estatal.

- Real decreto 903/1997, do 16 de xuño, do Ministerio de Fomento, en relación co número único de emerxencias 112 (BOE núm. 153, do 27 de xuño).

- 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).

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

VI.3. Normativa autonómica.

- Acordo do Consello da Xunta de Galicia do 1 de outubro de 1997, polo 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.



• Decreto 56/2000, do 3 de marzo (DOG núm. 62, do 29 de marzo), modificado polo Decreto 109/2004, do 27 de maio (DOG núm. 108, do 7 de xuño), polo que se regula a planificación, medidas de coordinación e actuación de voluntarios e entidades colaboradoras en materia de protección civil e cuxa sección 2ª fai referencia ao servizo de emerxencias 112 (corrección de erros, DOG núm. 115, do 16 de xuño).

• Lei 5/2007, do 7 de maio, de emerxencias de Galicia (DOG núm. 94, do 16 de maio).

• Decreto 223/2007, do 5 de decembro, polo que se aproba o Estatuto da Axencia Galega de Emerxencias (DOG núm. 236, do 7 de decembro).

• Resolución do 2 de abril de 2009, pola que se crean determinados ficheiros de datos de carácter persoal existentes na Axencia Galega de Emerxencias (DOG núm. 76, do 21 de abril).

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>

VII. 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 112.
- Recibir un trato adaptado á persoa que chama, 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 adoptar 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.

VIII. 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:

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

1.1. Contestar a 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 con protocolos de actuación, aplicando no 87 % dos casos 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 que se realizará, 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 as 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 emerxencia 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 con que opera o CAE 112 Galicia ao 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 con que opera o CAE 112 Galicia.

2. Compromiso sobre o servizo de coordinación desde o CAE 112 Galicia na realización de exercicios de emerxencias (simulacros) solicitados por distintos colectivos ou entidades públicas ou privadas.

2.1. Coordinar anualmente desde 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.

3. 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. O 15 % restante responderase no prazo máximo de 20 días hábiles.

4. 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 desde 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 resolutas no CAE 112 Galicia na páxina web, na sección de estatísticas, e obter, cando menos, 200 consultas anuais nesta sección.



4.3. Divulgar a través da páxina web información relacionada coas emerxencias no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia, noutras comunidades autónomas e países da Unión Europea que afecten o CAE 112, obtendo cando menos 500 consultas anuais nas seccións relacionadas con ligazóns de interese.

4.4. Proporcionar contidos e información clara, concisa e útil que sexa valorada positivamente polas persoas usuarias da páxina web, cando menos, no 70 % das opinións.

5. 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 petición de visita presentada a través da ligazón «visítanos» da páxina web.

5.2. Responder o 100 % das peticións de visitas desde la 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 con respecto á visita de, cando menos, un 90 % dos visitantes.

6. 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 vermello 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 á comunicación correspondente ao contido do plan xerado, na páxina web, en canles de difusión multimedia e nas redes sociais.

7. 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 vermello, 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.

8. 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.

IX. 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 seguir:

- 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 os afectados, no prazo máximo de 10 días hábiles, sobre as causas do incumprimento.

- De non cumprir os compromisos correspondentes ao servizo de visitas ás instalacións do CAE 112 Galicia e/ou ás instalacións do Grupo de Apoio Loxístico, a Xerencia da Axega informará os afectados por escrito, no prazo máximo de 10 días hábiles, sobre as causas que xeraron o incumprimento e propondrá unha data alternativa á visita.

- 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.



X. 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 seguir:

1. 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 acordos coa natureza da emerxencia recibida.

1.3.2. Porcentaxe de chamadas clasificadas de acordo cos protocolos xenéricos de actuación acordos 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 dos xestores 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 neses idiomas.



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 sexa atendido en inglés ou francés.

1.7.1. Porcentaxe de reforzo de xestores telefónicos realizado conforme as circunstancias específicas de emerxencias que así o requiran.

1.7.2. Número de xestores telefónicos 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 (centraliña de recepción de chamadas).

1.8.2. Porcentaxe de operatividade do sistema automatizado de xestión de datos con que opera o CAE 112 Galicia.

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

2. Indicador correspondente ao servizo de coordinación desde 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 desde o CAE 112 Galicia solicitados por distintos colectivos ou entidades públicas ou privadas por período anual.

3. 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.



4. 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 á sección 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 o CAE 112 Galicia nas seccións de ligazóns de interese por período anual.

4.4. Porcentaxe de opinións favorables nas enquisas de satisfacción da páxina web referentes aos contidos desenvolvidos nela.

5. 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 desde 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.

6. Indicadores correspondentes ao servizo de publicación de alertas meteorolóxicas correspondentes aos niveles de alerta de cor laranxa e/ou vermella, así como á activa-



ción 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 vermello 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.

7. 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 vermello, 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 acordos coa programación anual do CAE 112 Galicia, publicados na páxina web e canles de difusión en redes sociais.

8. 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.

XI. Coñeza os resultados da nosa carta.

O CAE 112 Galicia quere consolidar na carta de servizos o compromiso adquirido coa cidadanía desde a súa creación como servizo público da 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 para obter 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 a que se refire.

Os resultados da avaliación faranse públicos dentro do primeiro semestre de cada ano natural a través do enderezo web www.axega112.org/web/portal-web/carta-servizos

XII. Colabore connosco.

Co obxecto de facilitar que o CAE 112 Galicia poida prestarlle o mellor servizo na atención das emerxencias, necesitamos que colabore connosco 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 en que nos atopamos e saber que é o que está a ocorrer.
- 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 connosco.
- Comprender a importancia da colaboración de todos. As persoas usuarias do servizo son o primeiro elo da cadea da atención telefónica de emerxencias.
- Facer un uso correcto do teléfono de emerxencias 112 evitando realizar chamadas maliciosas ou falsas, como bromas, ou chamando reiteradamente sen xustificación e impedindo, así, que outros cidadáns poidan dar avisos de emerxencias reais.



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).

- Dar a información necesaria para a correcta xestión da chamada recibida.
- Manter unha actitude correcta cos xestores telefónicos de emerxencias na comunicación co servizo de atención de chamadas de emerxencias.

b) Na coordinación de simulacros.

Seguir as indicacións establecidas polas xefaturas territoriais de Protección Civil e a 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 intervenientes ata a súa finalización.

c) Nas visitas ás instalacións.

Presentar a solicitude de visitas cubrindo o formulario e seguindo os requisitos para cubri-lo definidos na páxina web, na ligazón «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, por tanto, pode limitarse ou suspenderse.

2. Sistema de consultas e participación.

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

- a) Enquisa telefónica realizada desde o CAE 112 Galicia á persoa usuaria do servizo.
- b) Enquisa web sobre contidos da páxina na ligazón «Axúdanos a mellorar».
- c) Enquisa aos integrantes dos grupos que realizan visitas ás instalacións do CAE 112 Galicia e ao 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 e deben conter, como mínimo, os datos persoais de quen as formula e os feitos que as motivaron. Poderán presentalas mediante algún dos seguintes medios:

a. Por medios telemáticos: a través do formulario de contacto da ligazón «atendémola/o» da web www.axega112.org ou a través do correo electrónico axega@xunta.es

b. Medios telefónicos:

– Axega: 881 99 74 51/57, das 8.00 ás 15.00 horas.

– CAE 112 Galicia: 981 54 14 15/89, das 8.00 ás 15.00 horas.

c. Por telefax:

– Axega: 881 99 74 50.

– CAE 112 Galicia: 981 54 14 14.

d. Por correo postal mediante escrito dirixido a algún dos seguintes enderezos:

– Axega: rúa Roma, 25/27, 1º (polígono das Fontiñas), 15703 Santiago de Compostela (A Coruña).

– CAE 112 Galicia: Edificio de Usos Múltiples da Radio e Televisión de Galicia (San Marcos), s/n, 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 de-



terminan 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/á cidadán/cidadá (DOG núm. 121, do 24 de xuño), modificado polo Decreto 38/2009, do 19 de febreiro (DOG núm. 43, do 3 de marzo).

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 for o caso, das medidas adoptadas nun prazo máximo de 20 días hábiles desde 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 propoña, se for preciso, adoptar as medidas oportunas aos órganos competentes.

