



INFORME CIAE 112 GALICIA

1.1 Solicitados pola dirección <input checked="" type="checkbox"/>	1.2 Comunicaci3ns <input type="checkbox"/>	1.3 Outros informes <input checked="" type="checkbox"/>
--	--	---

1. TÍTULO

RESULTADO EVOLUTIVO ENQUISA USUARIOS EXTERNOS

2. DESENVOLVEMENTO

ÍNDICE

1. INTRODUCCION 1

2. CONTIDO 2

3. CONCLUSI3NS 2

1. INTRODUCCION

- a. A xestión do Servizo 112 compete á Axencia Galega de Emerxencias quen segundo o Decreto 223/2007, do 5 de decembro de aprobación dos seus Estatutos establece “Corresponde á Axencia Galega de Emerxencias: a) xestionar o Centro de Atención de Emerxencias e prestar materialmente a asistencia requirida polos cidadáns a través del ou dar traslado, segundo establézase regulamentariamente, daquelas que lles corresponda atender a outros organismos na materia” (artigo 4).
- b. Para garantir a correcta xestión de emerxencias o Servizo conta cun Sistema de Xestión da Calidade aplicado segundo a norma UNE EN ISO 9001:2015 e establece entre os seus obxectivos definidos na Política de Calidade “Priorizar a satisfacción das necesidades e expectativas do usuario”.
- c. Para asegurar este compromiso realízanse de forma periódica consultas aos usuarios que realizaron a chamada ao número 112 por estar nunha situación de urxencia/emergencia. d. En aplicación da lei autonómica 1/2016 do 18 de xaneiro de Transparencia e bo goberno, a Axencia Galega de Emerxencias (AXEGA) publica o resultado destas consultas.





2. CONTIDO

- a. En correspondencia con anualidades anteriores, para o ano 2019 as consultas efectuáronse telefonicamente e precedidas da lectura de cláusulas informativas de respecto á normativa de protección de datos persoais (Regulamento UE 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello do 27 de abril, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e libre circulación dos, e a Lei Orgánica 3/2018 do 5 de decembro de protección de datos persoais e garantía de dereitos dixitais) indicando a finalidade, transmisión e exercicio de dereitos.
- b. A presentación dos resultados efectuouse de forma desagregada de acordo ás preguntas do cuestionario e tendo en conta o evolutivo de anualidades anteriores (máximo 4). Preténdese mostrar o grao de estabilidade na percepción da satisfacción pola prestación do Servizo de emerxencias desde o número europeo 1-1-2 na nosa Comunidade Autónoma.
- c. A selección de usuarios efectuouse por mostraxe dos chamantes ao servizo 112 no ano en curso tomando o dato mensualmente. Trátase de efectuar a consulta coa maior proximidade á chamada do usuario e co fin de garantir a percepción máis axustada sobre a xestión realizada.
- d. O corpo da enquisa distribúe o interrogatorio do seguinte modo:
 - i. Sobre a xestión realizada. Batería de preguntas orientada a comprobar a apreciación sobre o tempo de espera, contido da solicitude, estrutura da información, e adaptación do persoal ao usuario.
 - ii. Sobre a xestión de emerxencias desde o número europeo 112. Compróbase a achega ao número europeo na Comunidade autónoma de Galicia e o coñecemento do mesmo.
 - iii. Identificación de usuario. Finaliza a enquisa cunhas preguntas básicas sobre o perfil do usuario.

3. CONCLUSIÓNS

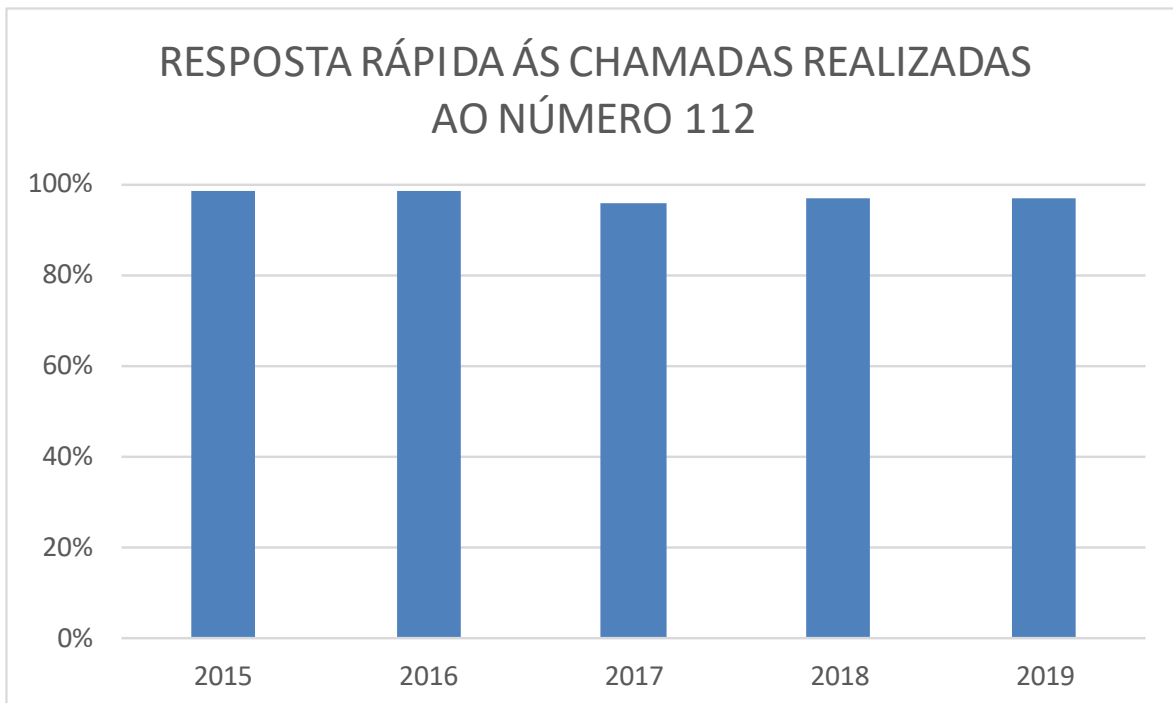
- a. Agradecemento. De forma xeral o usuario sinte agradecemento ao ser atendido por unha “voz amiga” que está preparada para orientarlle ante o escenario adverso no que se atopa. Deste xeito o Servizo ten unha boa acollida porque facilita a xestión nuns momentos de apuro.
- b. Demanda. O usuario cada vez ten maior conciencia do número e é máis exixente na resposta con rapidez e eficacia, así como en atención conxunta cos organismos de resposta. Importancia da coordinación.
- c. Participación. O usuario que colabora quere coñecer si súa aportación é productiva.
- d. Espazos pendentes. Necesidade de captar novos espazos especialmente nas franxas máis xoves e maiores, e tomar conciencia da natureza europea do número cuxa competencia asume nosa Comunidade. A xestión informativa en redes sociais traballa para acercar estes espazos dende a coinciciación e responsabilidade.

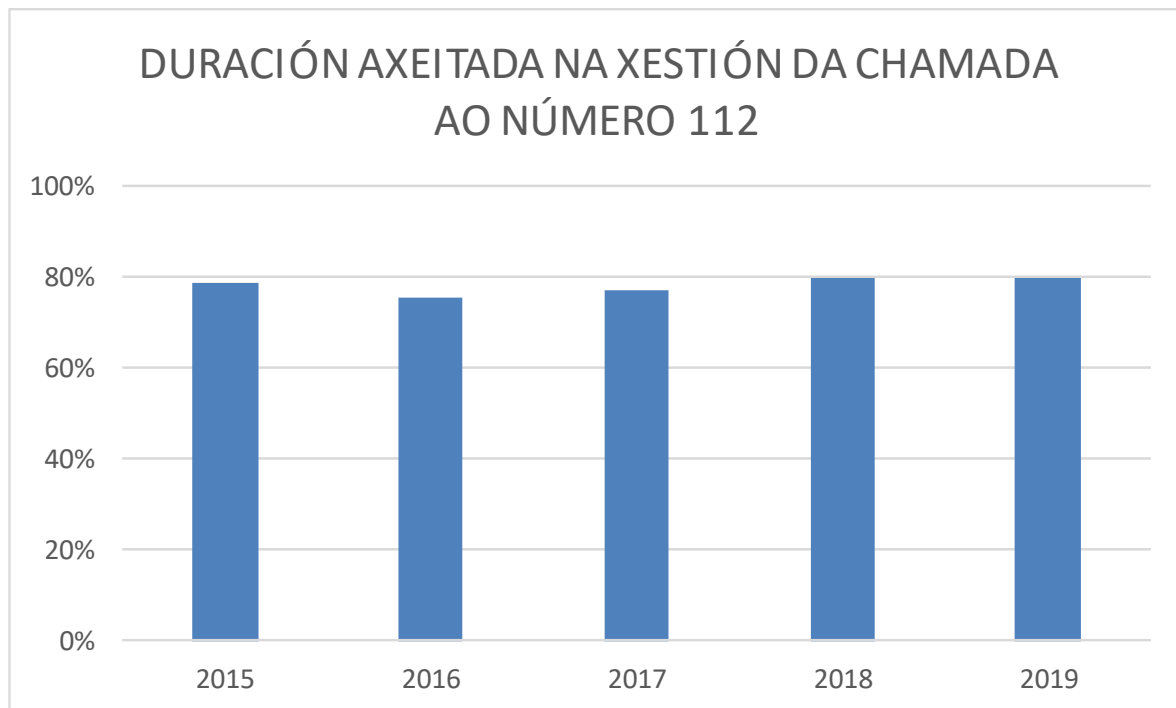
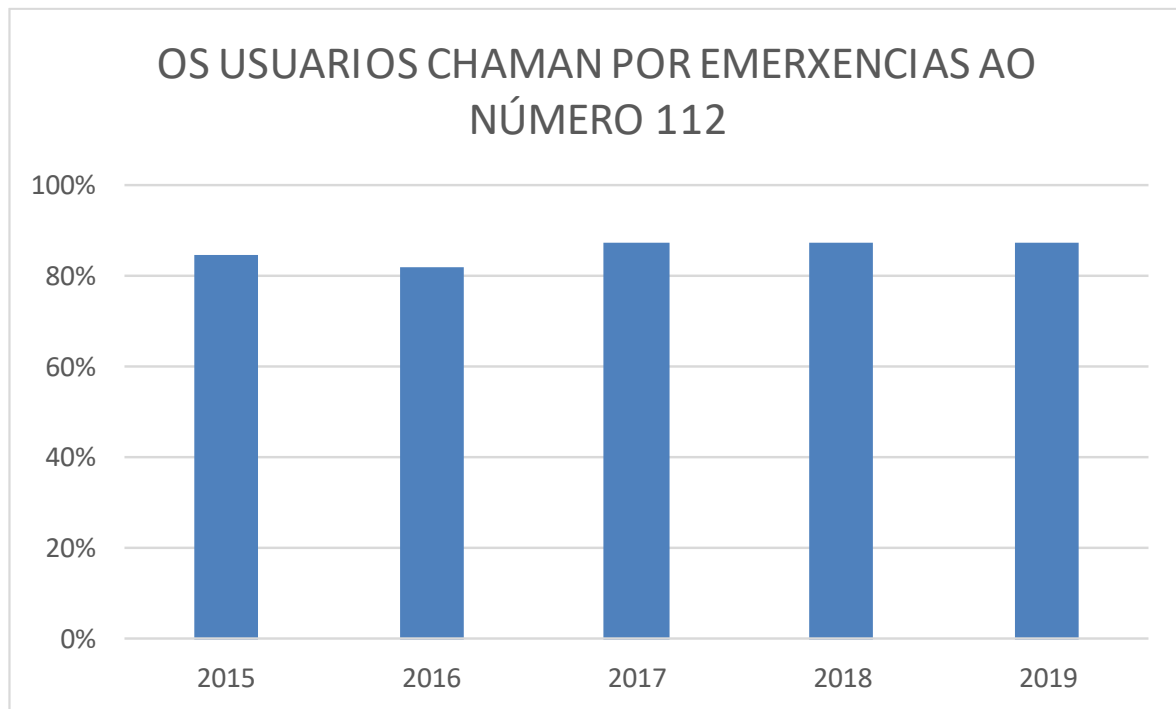


3. APROBACIÓN

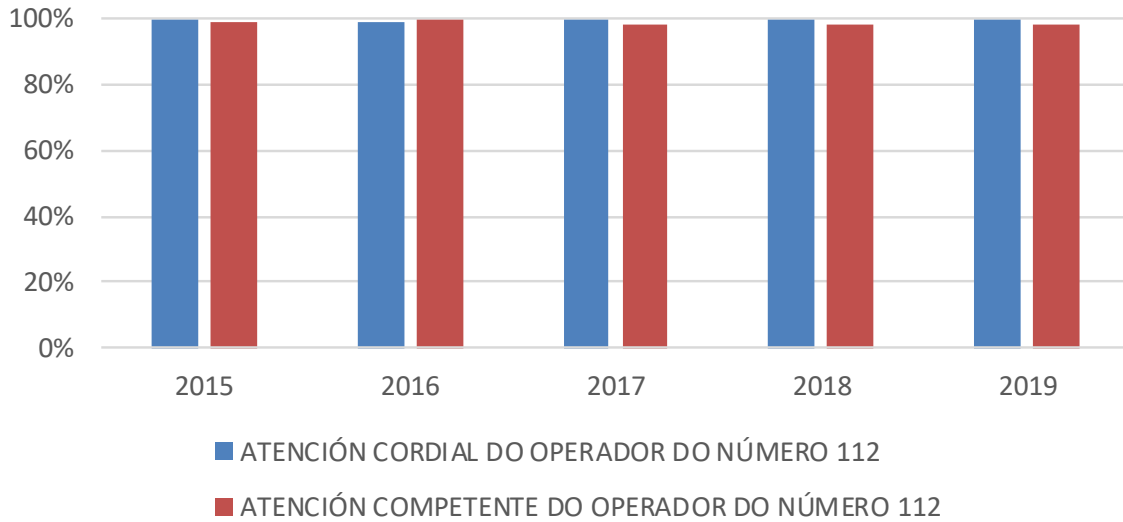
Elaborado	Sección Calidade	
Supervisado	XXestión Operativa	
Aprobado	Si <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Data	21/07/2020	

4. ANEXOS

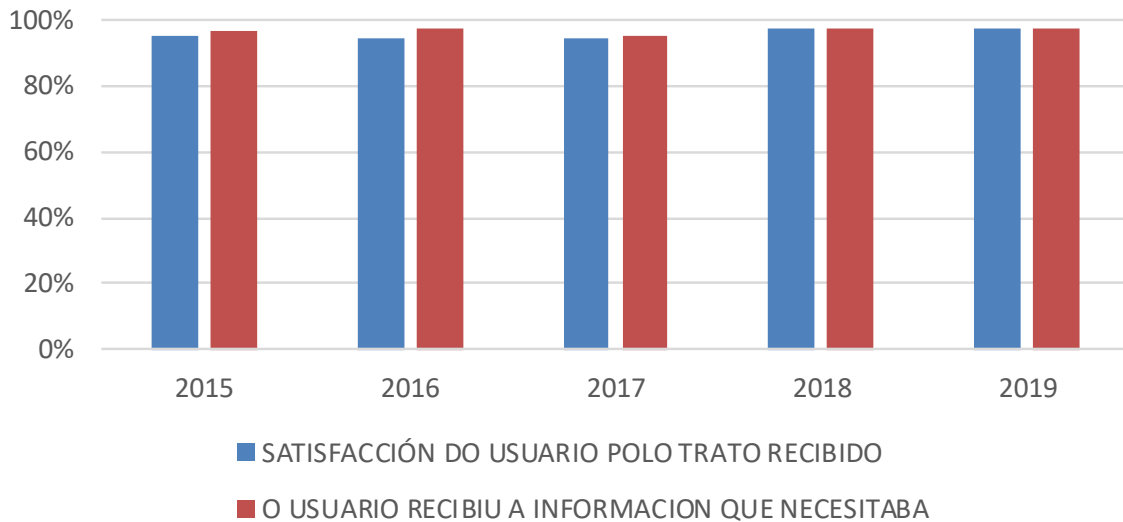


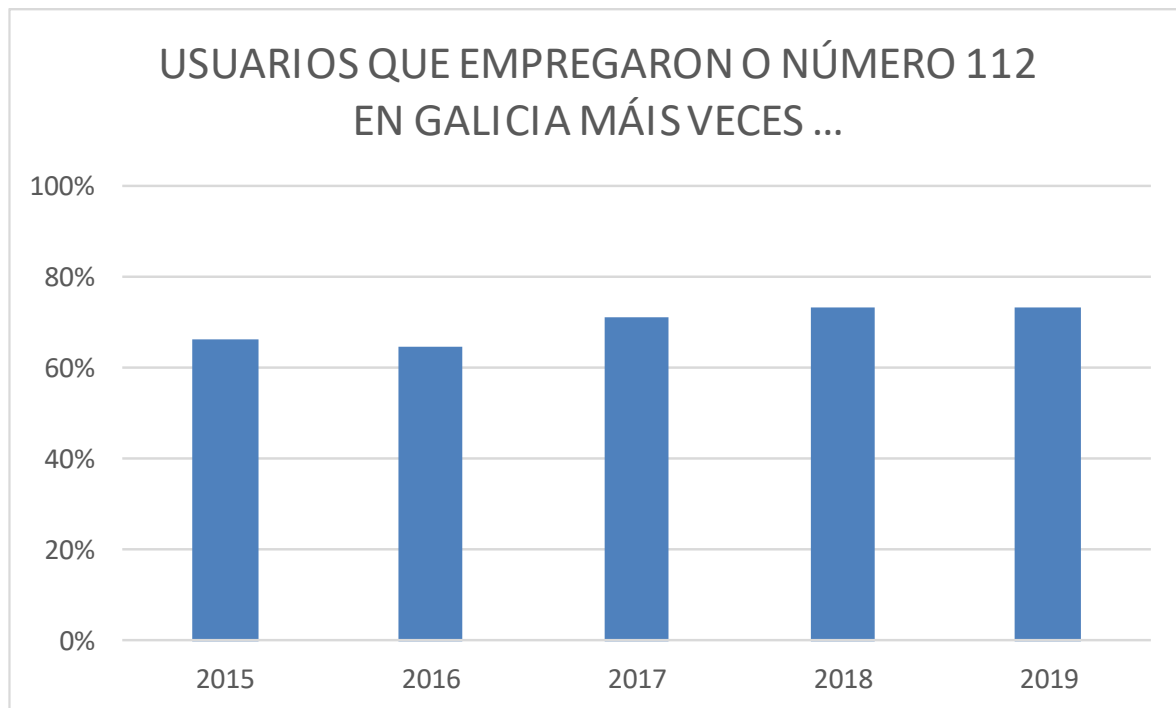
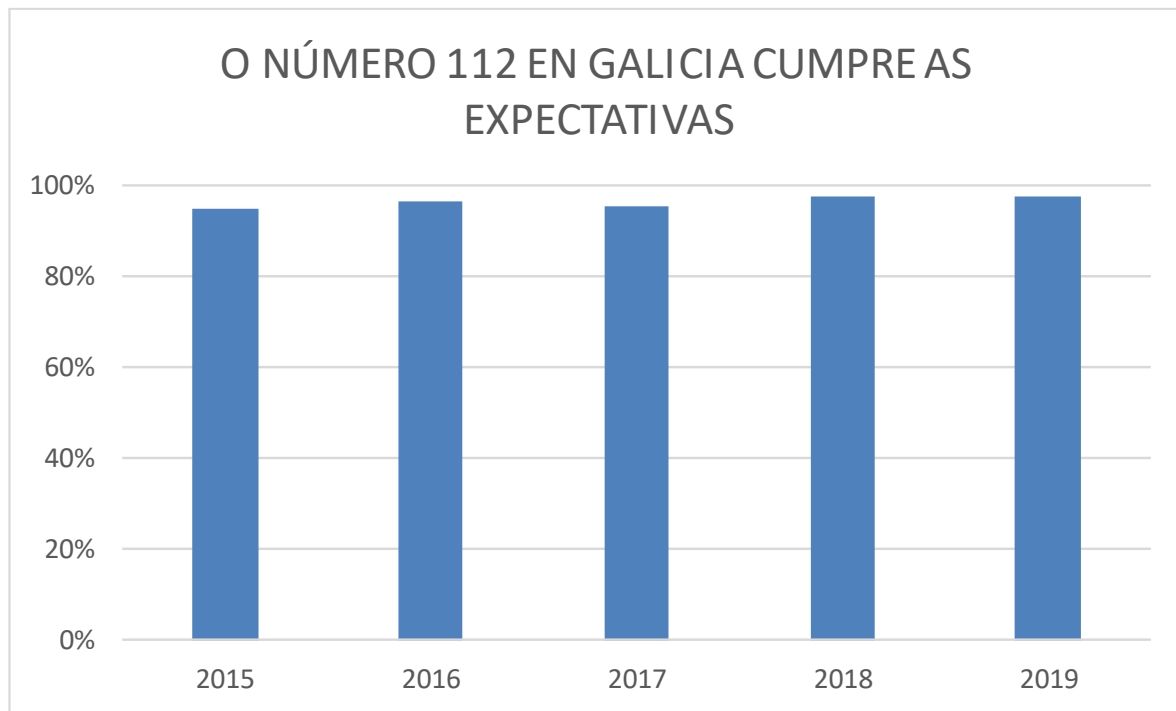


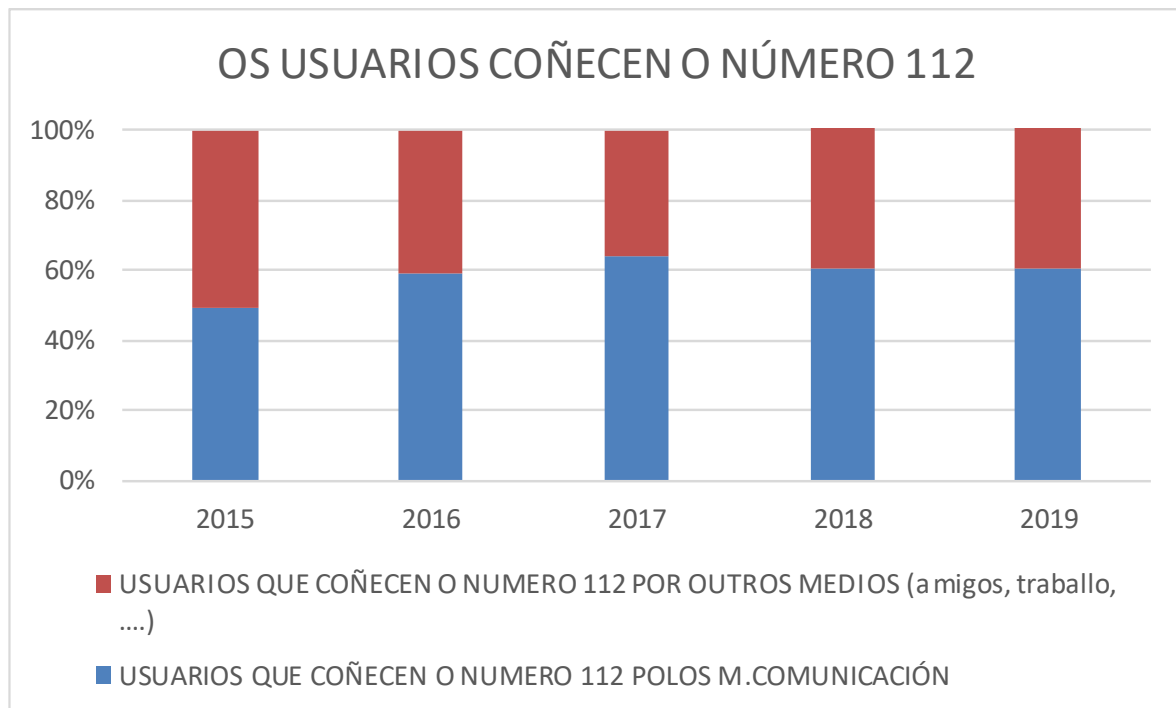
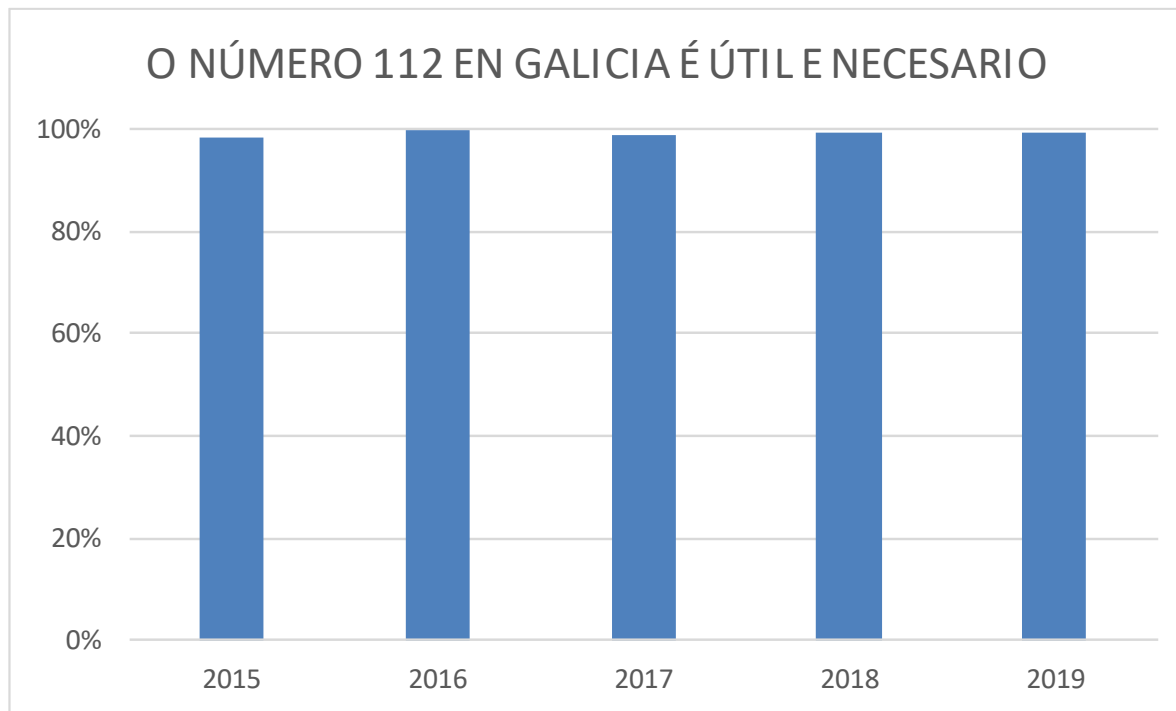
XESTIÓN E ACTUACIÓN DO OPERADOR/XESTOR DO NÚMERO 112



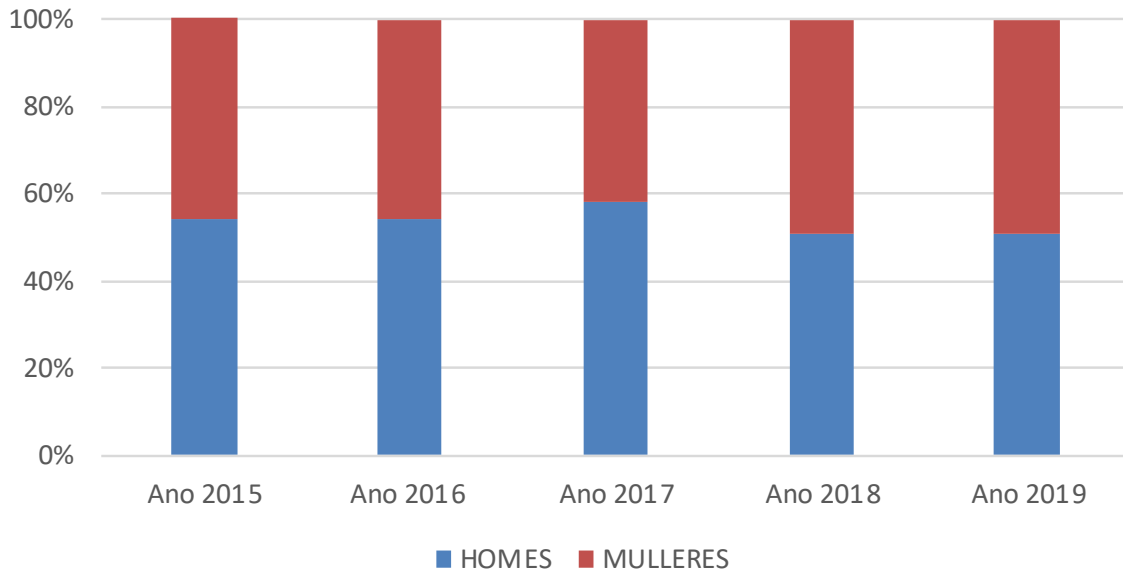
SATISFACCIÓN DO USUARIO POLO TRATO E INFORMACIÓN PROPORCIONADA







Variables socio-demográficas SEXO



Variables socio-demográficas. IDADE

