

RESULTADO 2022. CUMPRIMENTO DOS COMPROMISOS DA CARTA DE SERVIZOS NO CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN ÁS EMERXENCIAS 112 GALICIA

As Cartas de Servizo son o instrumento a través do cal as Administracións Públicas dan a coñecer á cidadanía os servizos que prestan, así como os dereitos que asisten aos seus usuarios acordes á normativa vixente e os compromisos de calidade que asumen.

A Axencia Galega de Emerxencias, responsable da xestión do Servizo de Emerxencias 112 Galicia desde o Centro Integrado de Atención ás Emerxencias (CIAE112), sito no recinto da Academia Galega de Seguridade Pública (AGASP), concello da Estrada-Pontevedra, informa en detalle da atención realizada desde o estudo de datos e tendo en conta:

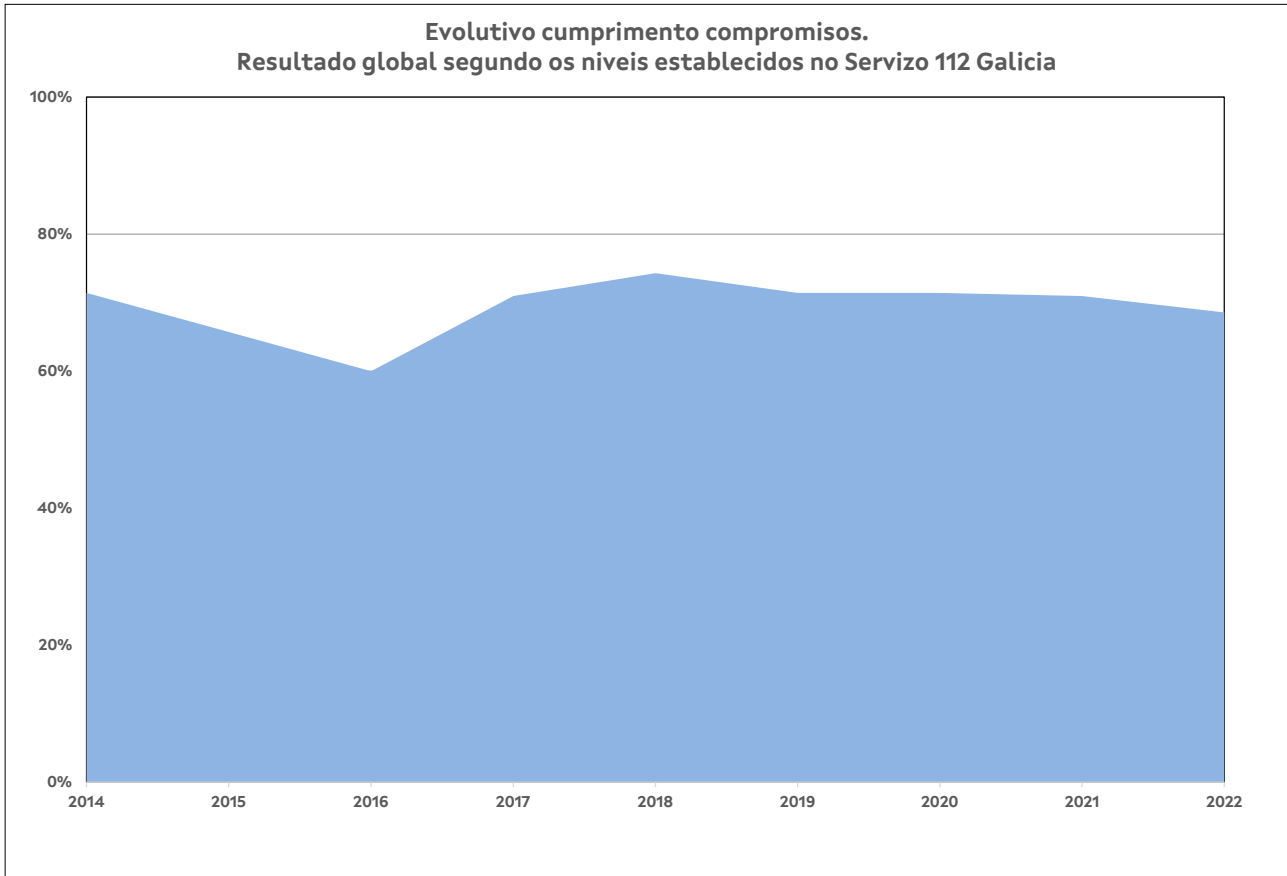
- A aplicación de **boas prácticas**,
- A atención ás **necesidades e expectativas** da cidadanía,
- A asunción de **compromisos acordes** ás devanditas necesidades e expectativas,
- A medición do grao de **consecución** destes compromisos con indicadores,
- Ao establecemento de **medidas correctivas** contra as posibles desviacións,
- O fomento da **participación** da cidadanía a través do maior coñecemento do servizo.

Con esta responsabilidade preséntanse os resultados do ano 2022. Á espera dunha próxima revisión, esta Carta de Servizos entrou en vigor o 15 de abril de 2014 por Orde do 14 de febreiro de 2014 pola que se aproba a Carta de servizos do Servizo 112 Galicia xestionado pola Axencia Galega de Emerxencias (D.O.G. núm. 72, do 14 de abril de 2014) e está suxeita ao establecido en:

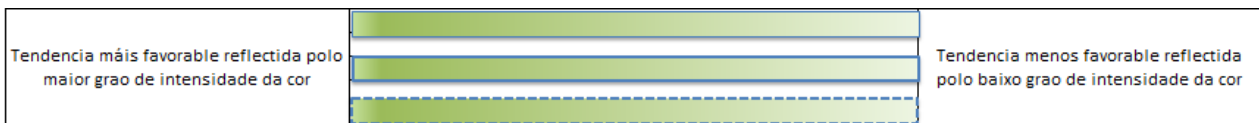
- Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantías da calidade dos servizos públicos e da boa administración (D.O.G. núm. 81, do 30 de abril de 2015),
- Lei 1/2016, do 18 de xaneiro, de transparencia e bo goberno (D.O.G. núm. 30, do 15 de febreiro 2016),
- Orde do 11 de xullo de 2008, pola que se aproba unha guía descritiva de elaboración de Cartas de Servizos da Xunta de Galicia e o Manual de identidade gráfica do Programa de Cartas de Servizos da Xunta de Galicia (D.O.G. núm. 140, do 21 de xullo de 2008).
- Decreto 97/2020, do 25 de xuño polo que se regulan determinados instrumentos para a xestión, avaliación, supervisión e mellora da calidade no sector público autonómico de Galicia (D.O.G. núm. 137, do 10 de xullo 2020).

A Estrada 13/06/2023

ANEXO I. RESULTADO EVOLUTIVO GLOBAL

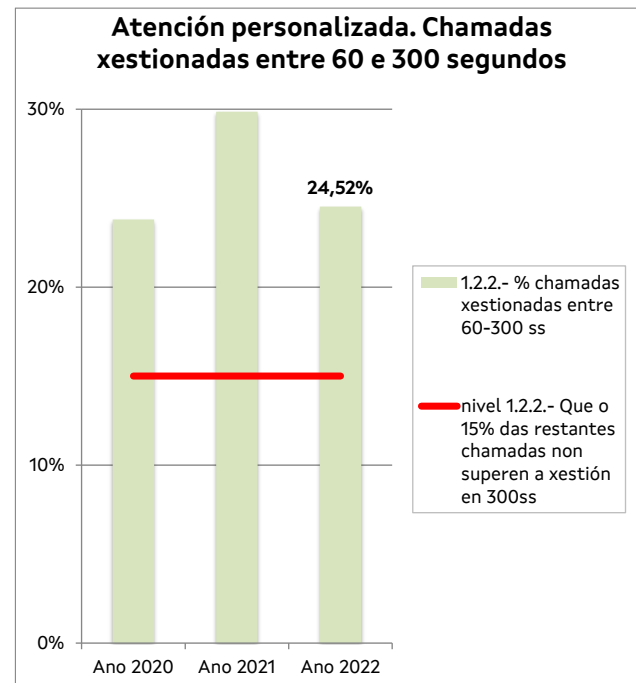
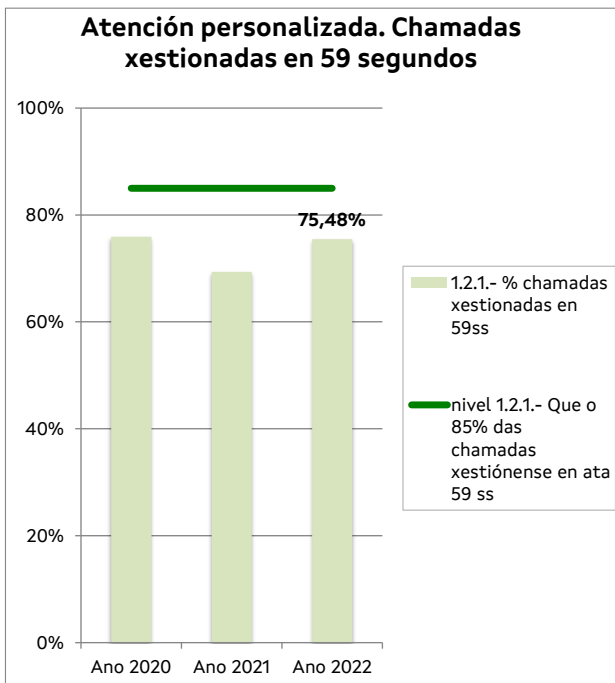
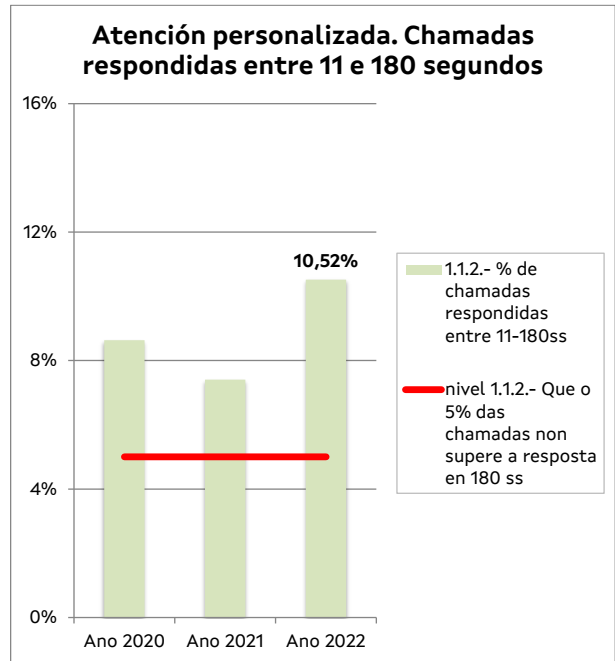
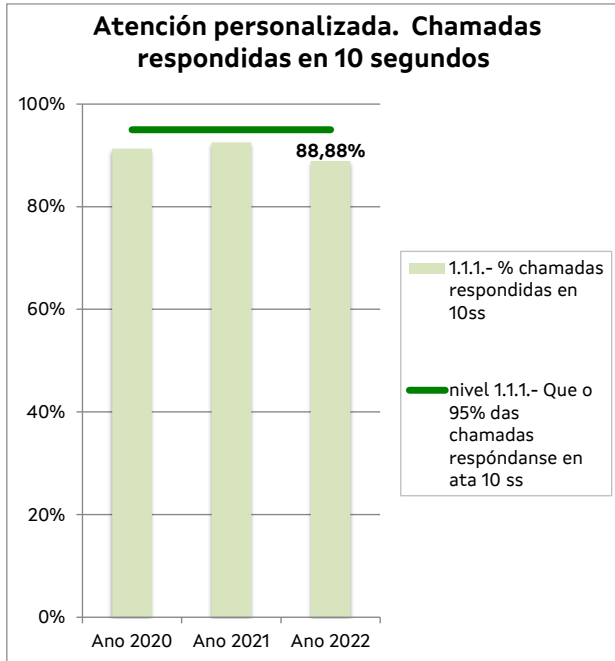


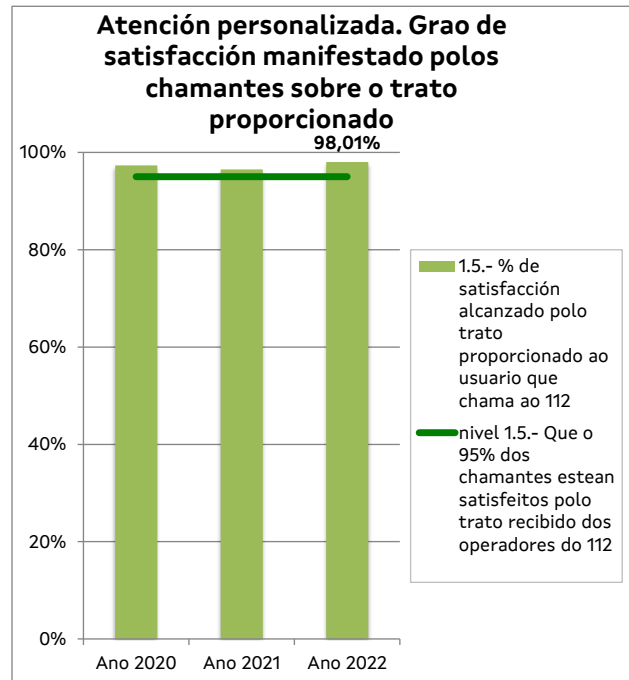
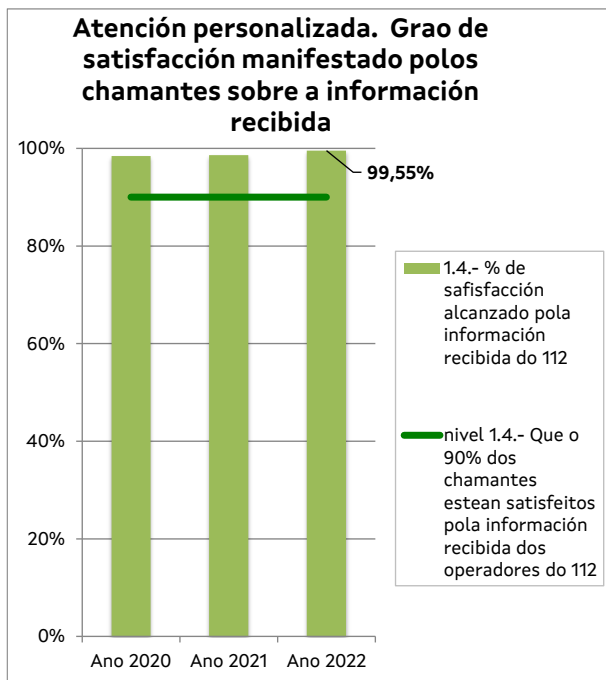
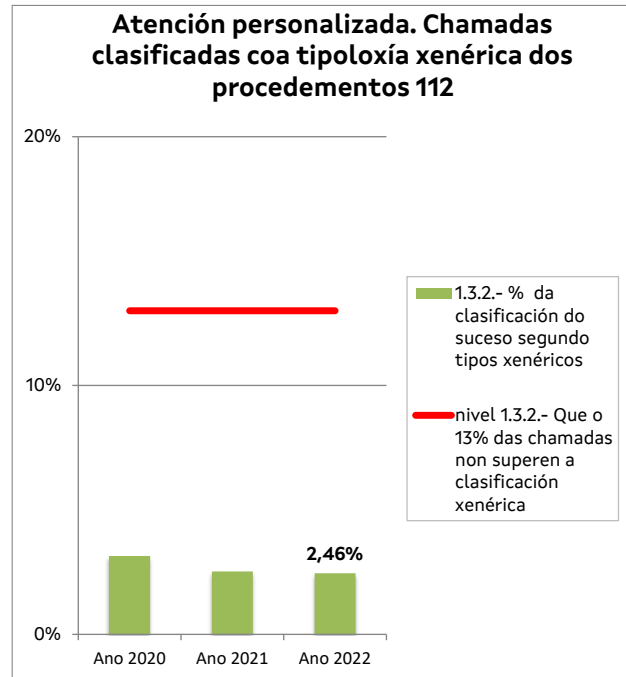
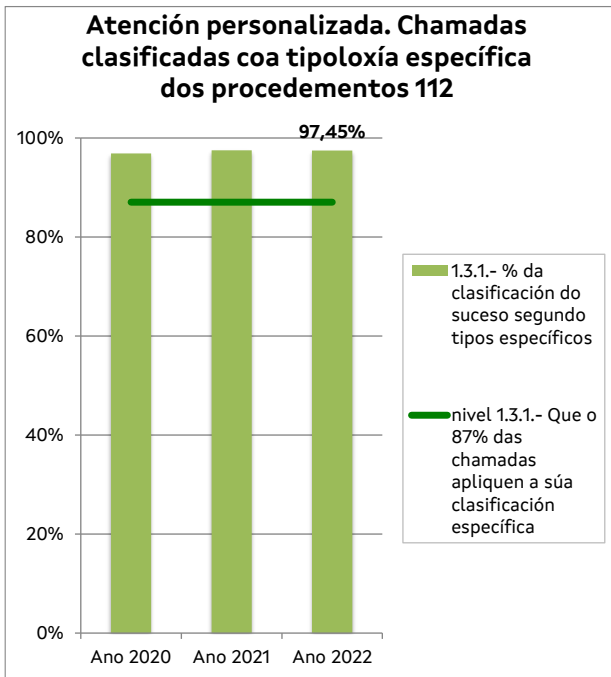
ANEXO II. LECTURA DAS BARRAS DA GRÁFICA DE RESULTADOS

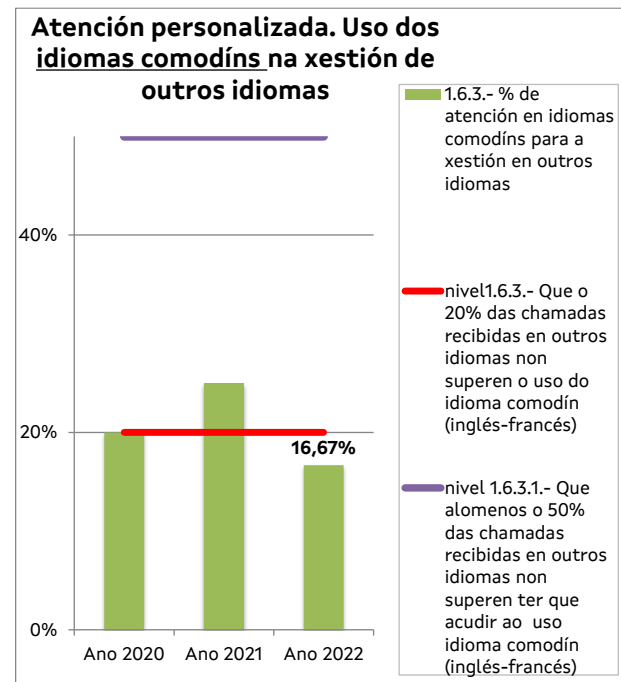
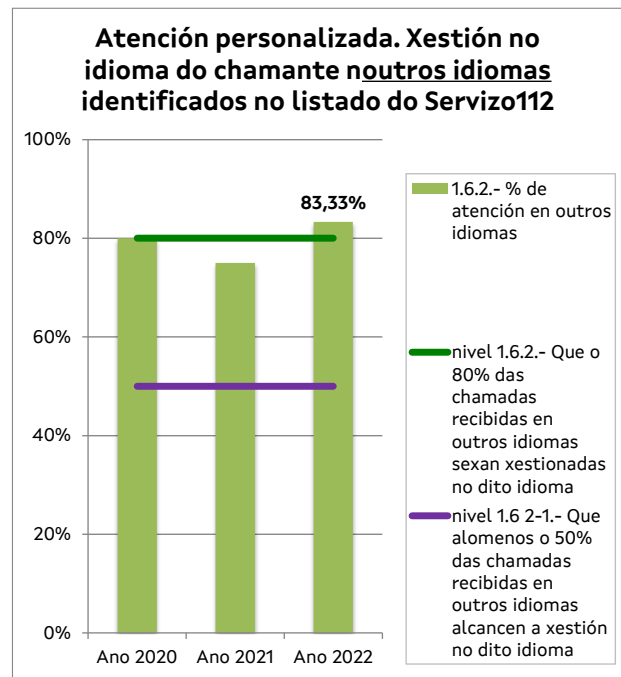
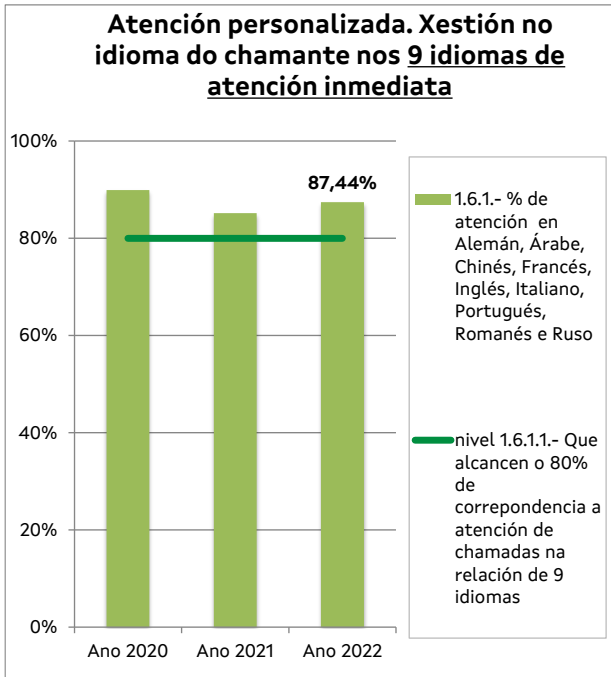


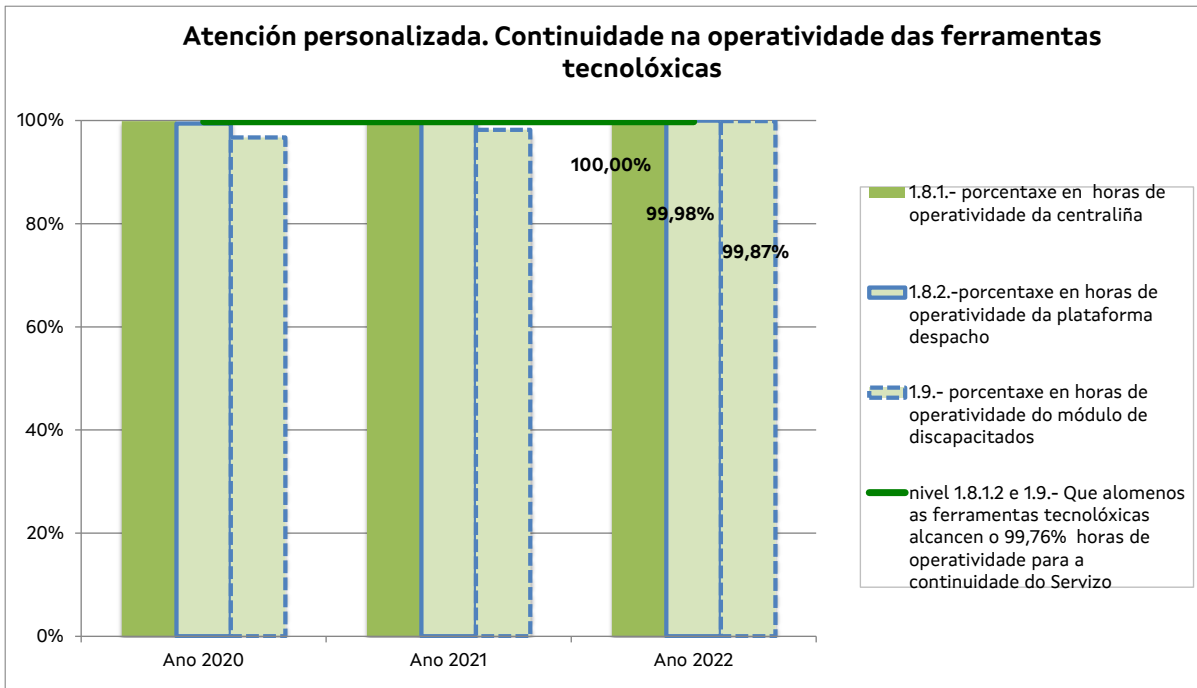
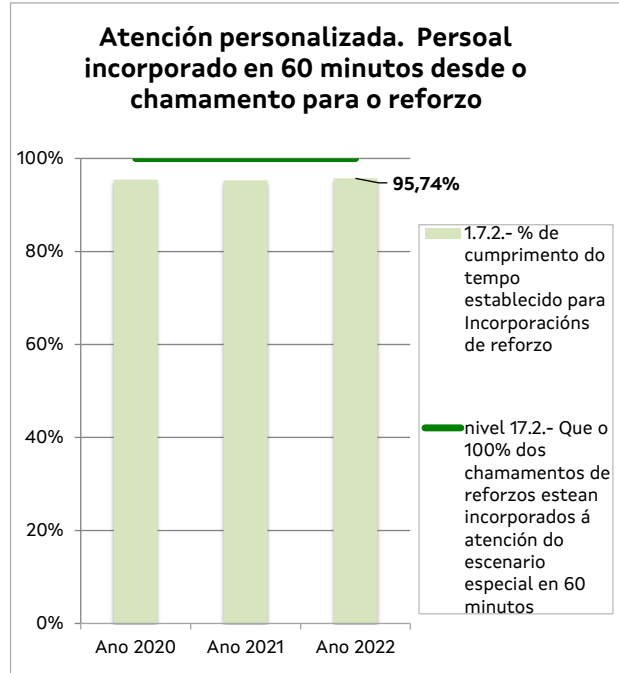
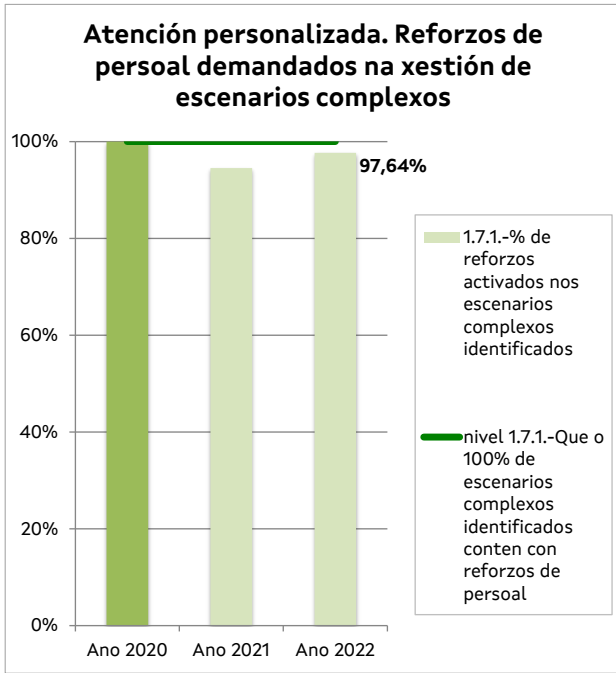
ANEXO III. DESAGREGADO POR SERVIZOS E COMPROMISOS

SERVIZO 1.- Atención personalizada de chamadas telefónicas de emerxencias a través do número 112

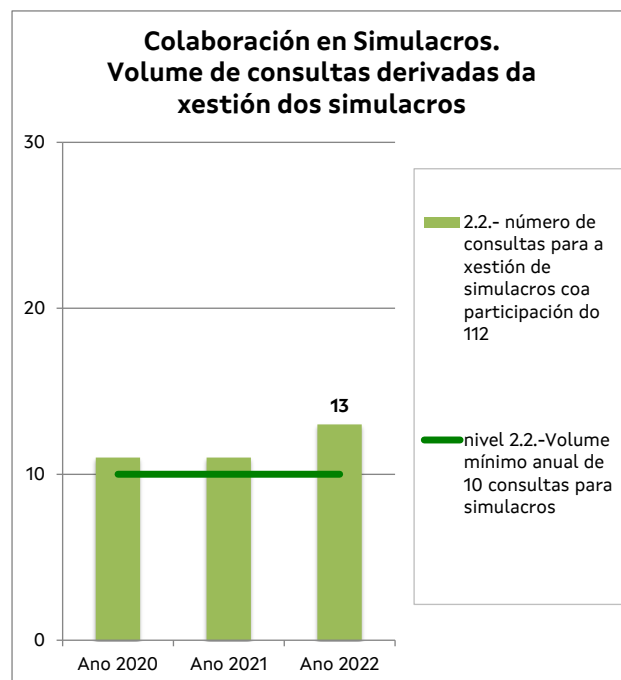
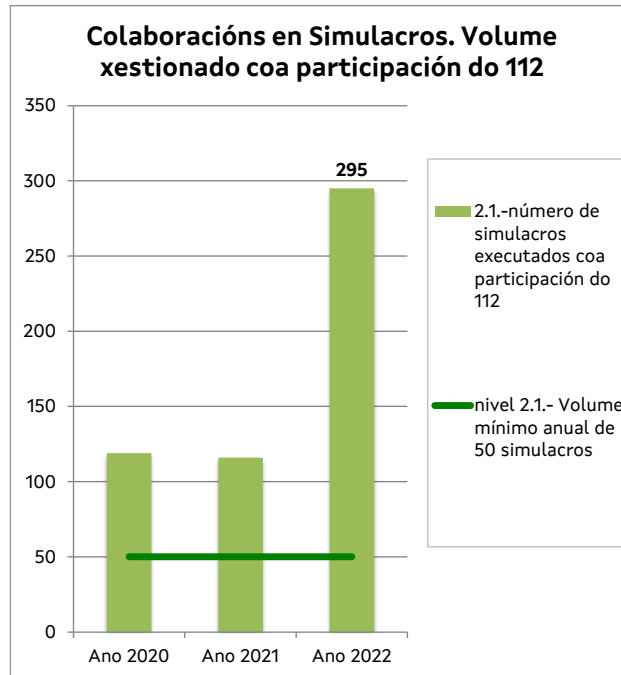




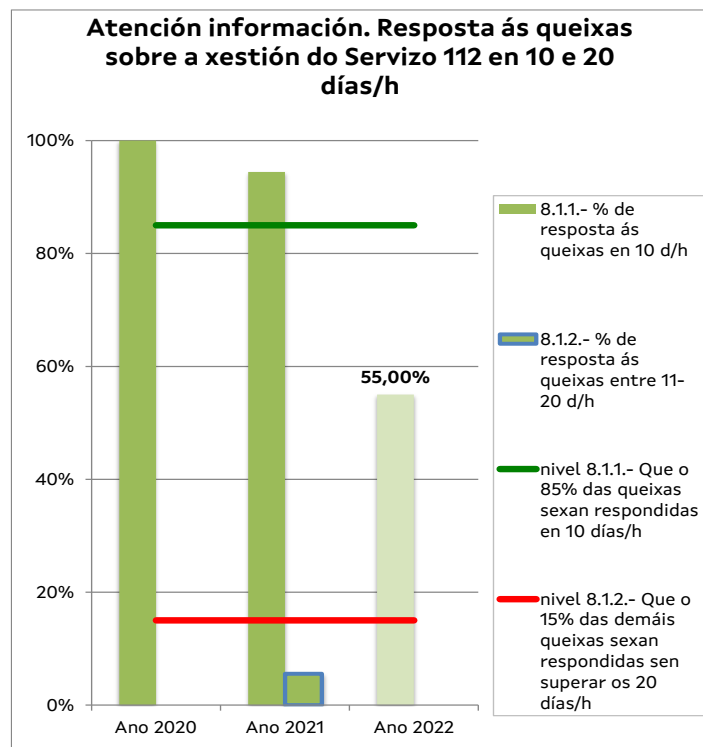
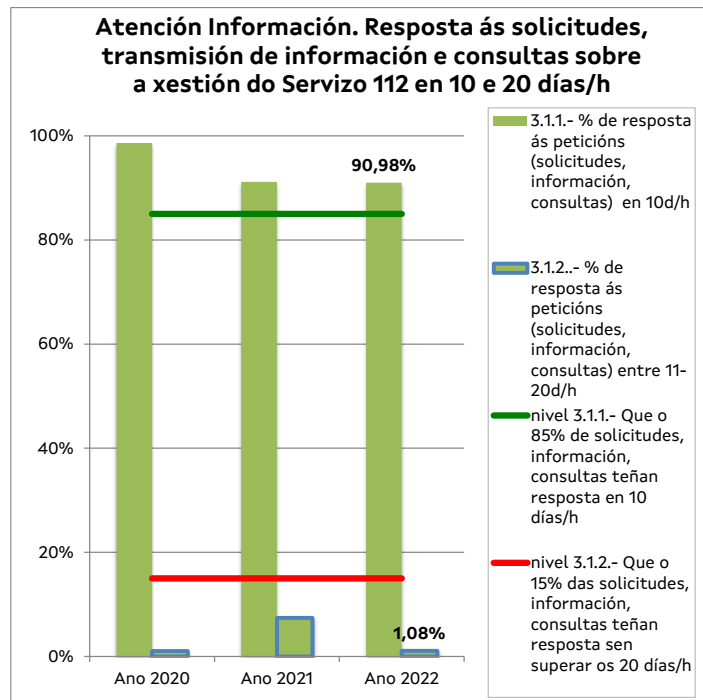




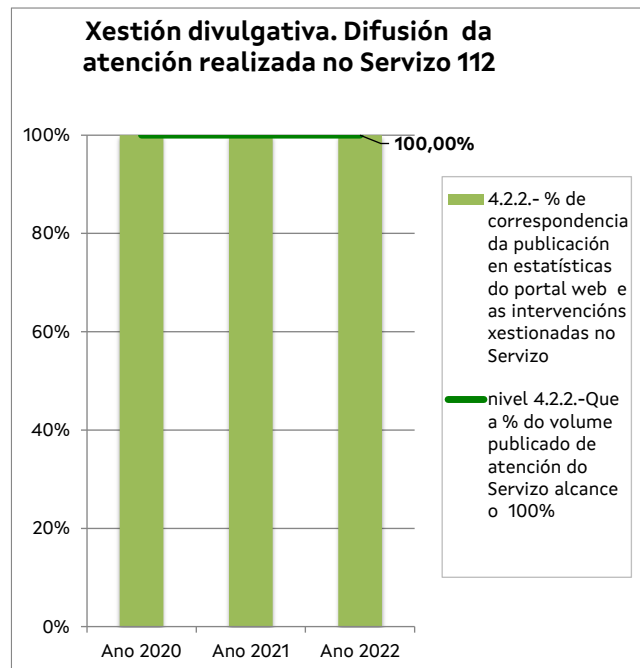
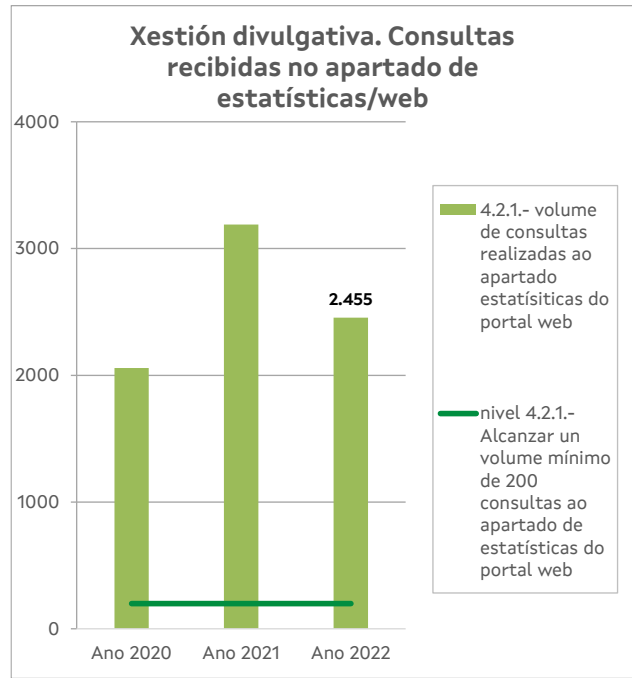
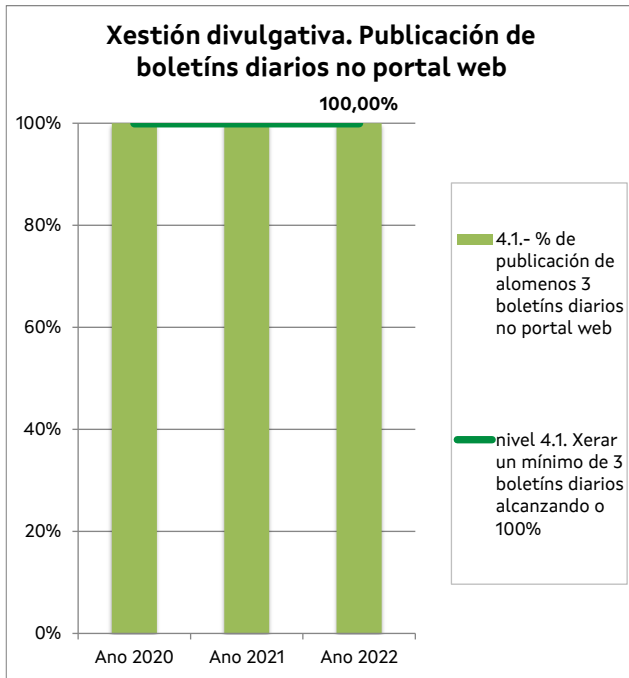
SERVIZO 2.- Coordinación desde o Servizo 112 Galicia na realización de exercizos sobre emerxencias solicitados por distintos colectivos ou entidades públicas ou privadas

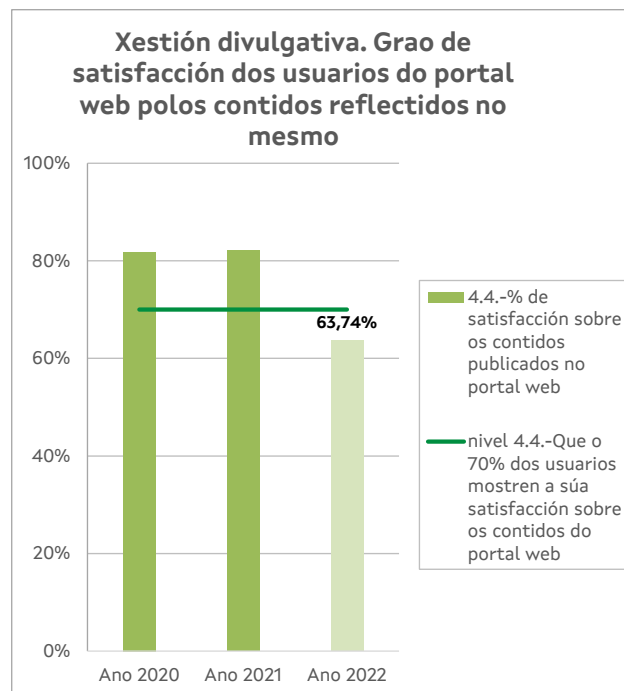
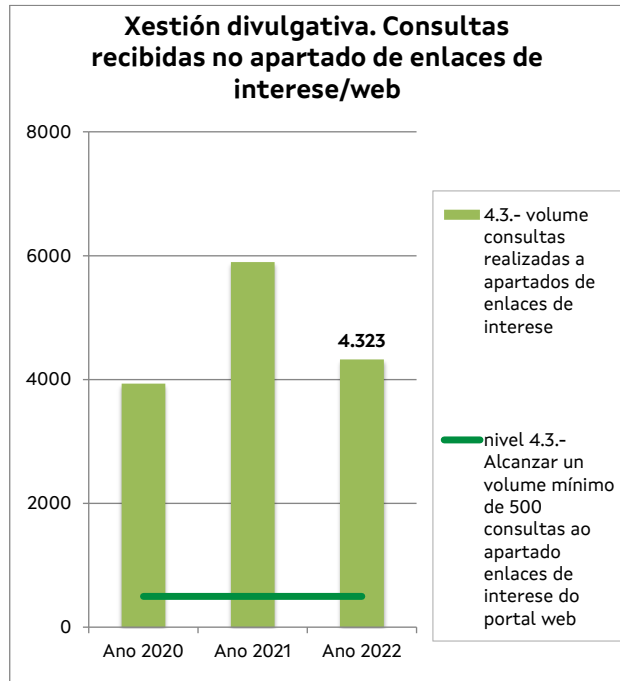


SERVIZO 3 e Compromiso 8.- Resposta ás solicitudes, informacións, datos e consultas e Compromiso de resposta a queixas recibidas a través da AXEGA sobre a actividade xerada no Servizo 112 Galicia

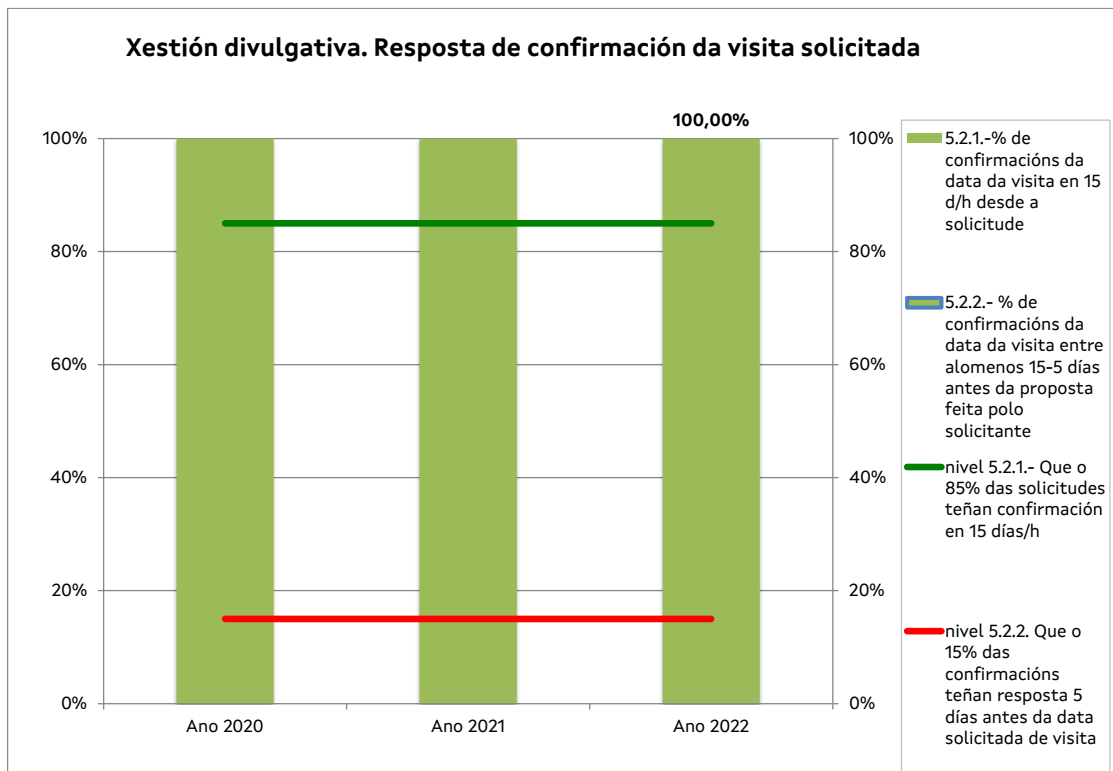
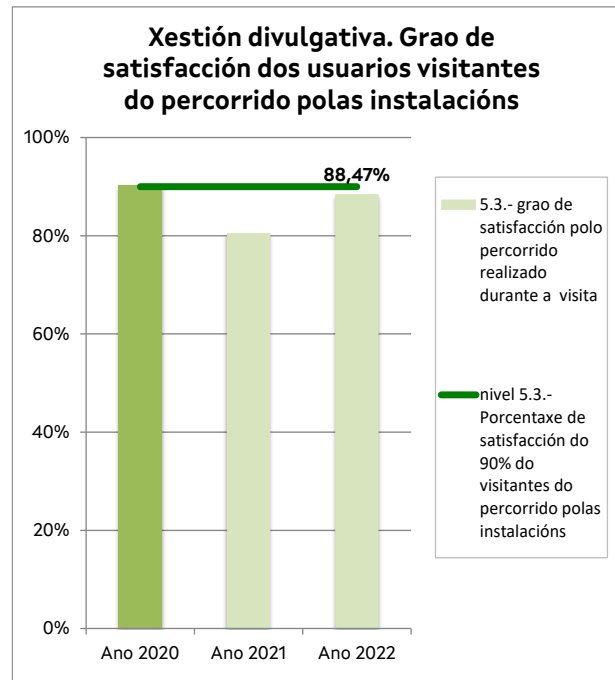
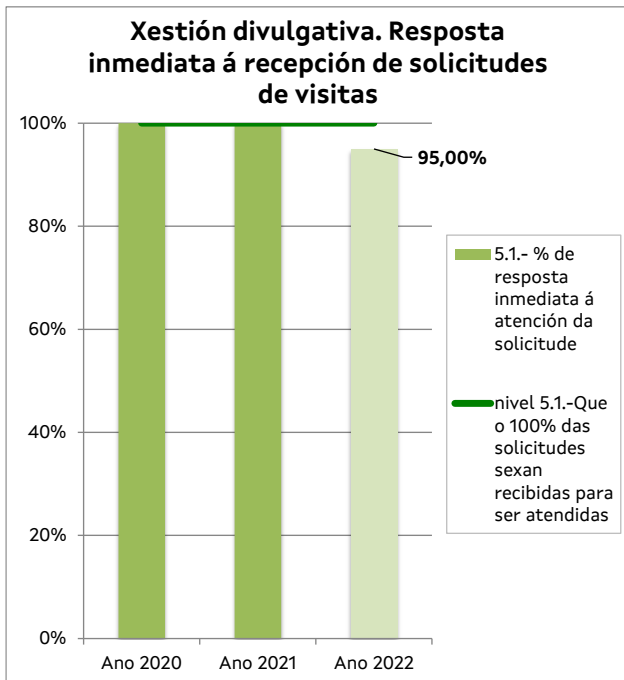


SERVIZO 4.-Divulgación das actuacións do Servizo 112 Galicia a través da páxina web e canles de difusión

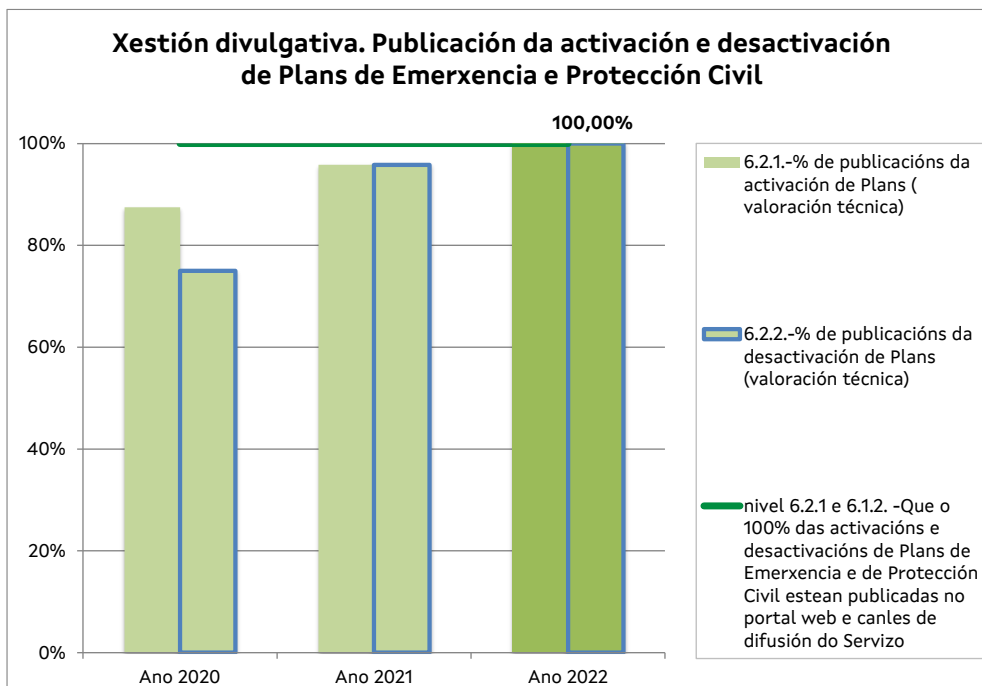




SERVIZO 5.- Visitas guiadas ás instalacións do Servizo 112 Galicia e do Grupo de Apoio Loxístico



SERVIZO 6.- Publicación de Alertas Meteorolóxicas correspondentes a niveis de alerta de cor laranxa e/ou vermella, así como activación/desactivación de Plans de Emerxencia e Protección Civil na páxina web en canles de difusión



SERVIZO 7.- Emisión de Consellos á poboación sobre emerxencias publicadas na páxina web e canles de difusión

