



INFORME CIAE 112 GALICIA

1.1 Solicitados pola dirección <input checked="" type="checkbox"/>	1.2 Comunicacións <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. CONCLUSIÓN S	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 aplica o Sistema de Xestión da Calidade 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 e para o ano 2020, caracterizado polo escenario excepcional derivado da emerxencia sanitaria por COVID-19, as consultas efectuáronse telefonicamente e precedidas da lectura de cláusulas informativas de respecto á normativa de protección de datos persogaos (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 exercizo 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 respectando o máximo posible a periodicidade mensual. 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 rápida, eficaz e coordinada. É consiente da participación conxunta de organismos de resposta e da necesidade de realizar unha xestión coordinada para optimizar medios e tempo.
- c. Participación. O usuario que colabora quere coñecer si súa aportación é productiva.
- d. Espazos pendentes. Mantense a necesidade de captar novos espazos, especialmente nas franxas máis xoves e maiores, e tomar conciencia da natureza transfronteiriza do número cuxa competencia asume nosa Comunidade. A xestión informativa en redes sociais segue na procura de acercar estes espazos dende a coinciciación, responsabilidade e compromiso coa sociedade actual de Galicia, de Europa, do Mundo.





3. APROBACIÓN

Elaborado	Sección Calidade	
Supervisado	Xestión Operativa	
Aprobado	Si <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Data	07/06/2021	

4. ANEXOS











