



INFORME CIAE 112 GALICIA



1. TÍTULO

RESULTADO EVOLUTIVO ENCUESTA USUARIOS EXTERNOS

2. DESARROLLO

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. CONTENIDO	2
3. CONCLUSIONES	3

1. INTRODUCCIÓN

- La gestión del Servicio 112 compete a la Agencia Gallega de Emergencias quien según el Decreto 223/2007, de 5 de diciembre de aprobación de sus Estatutos establece que le corresponde a) gestionar el Centro de Atención de Emergencias y prestar materialmente la asistencia requerida por los ciudadanos a través de él o dar traslado, según se establezca reglamentariamente, de aquellas que les corresponda atender a otros organismos en la materia" (artículo 4).
- Para garantizar la correcta gestión de emergencias el Servicio aplica el Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE EN ISO 9001:2015 y establece entre sus objetivos definidos en la Política de Calidad "Priorizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario".
- Para asegurar este compromiso se realizan de forma periódica consultas a los usuarios que realizaron la llamada al número 112 por estar en una situación de urgencia/emergencia.
- En aplicación de la ley autonómica 1/2016 de 18 de enero de Transparencia y buen gobierno, la Agencia Gallega de Emergencias (AXEGA) publica el resultado de estas consultas.

2. CONTENIDO

- En correspondencia con anualidades anteriores y para el año 2021, año en que se levanta la emergencia sanitaria derivada de la COVID-19 aunque continúa la gestión de sus efectos, las consultas continuaron efectuándose telefónicamente y precedidas de la lectura de cláusulas informativas de respeto a la normativa de protección de datos personales (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y libre circulación de





los, y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de derechos digitales) indicando la finalidad, transmisión y ejercicio de derechos.

- b. La presentación de los resultados se efectúa de forma desglosada de acuerdo a las preguntas del cuestionario y teniendo en cuenta el evolutivo de anualidades anteriores (máximo 4). Se pretende mostrar la línea de estabilidad en la percepción de la satisfacción por la prestación del Servicio de emergencias desde el número europeo 1-1-2 en nuestra Comunidad Autónoma.
- c. La selección de usuarios se efectuó por muestreo de llamantes al Servicio 112 durante el año en curso. La toma de datos respetó lo máximo posible la proximidad del mes de la llamada de demanda y la llamada solicitando opinión. Se pretende garantizar la percepción más ajustada sobre la gestión realizada.
- d. El cuerpo de la encuesta distribuye el interrogatorio del siguiente modo:
 - a. Sobre la gestión realizada. Batería de preguntas orientada a comprobar la apreciación sobre el tiempo de espera, contenido de la solicitud, estructura de la información, y adaptación del personal al usuario.
 - b. Sobre la gestión de emergencias desde el número europeo 112. Se comprueba la aportación al número europeo en la Comunidad autónoma de Galicia y el conocimiento del mismo.
 - c. Identificación de usuario. Finaliza la encuesta con unas preguntas básicas sobre el perfil del usuario.

3. CONCLUSIONES

- a. Muestra de agradecimiento. El usuario percibe una "voz amiga" que está preparada para orientarle ante el escenario adverso en el que se encuentra.
- b. Demanda recibida. Mayor conciencia del usuario sobre el número de emergencias europeo y más exigencia en la respuesta rápida, eficaz y coordinada. El usuario es consciente de la participación de distintos organismos de respuesta y de la necesidad de realizar una gestión coordinada para optimizar recursos de medios y tiempo.
- c. Participación. El usuario que colabora quiere conocer sí su aportación es productiva.
- d. Espacios pendientes. Se mantiene la necesidad de captar espacios en las franjas de más jóvenes y mayores, así como de tomar conciencia de la naturaleza transfronteriza del número que asume nuestra Comunidad. La gestión informativa en redes sociales sigue trabajando para acercar estos espacios desde la concienciación, responsabilidad y compromiso con la sociedad actual de Galicia, de Europa, del Mundo.





3. APROBACIÓN

Elaborado	Sección Calidad	
Supervisado	Gestión Operativa	
Aprobado	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Fecha	27/05/2022	

4. ANEXOS





