

Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

 Carta de Servicios

Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

Conócenos

La Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía tiene como misión planificar, gestionar y coordinar las actuaciones frente a emergencias bajo un mando único, contribuyendo a impulsar la cultura de la prevención en la sociedad, así como a formar a profesionales altamente capacitados para actuar ante cualquier situación de riesgo.

Todo ello, lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan: el compromiso con la seguridad y la vocación de servicio, la profesionalidad y disciplina, la credibilidad y la coordinación interinstitucional.

A través de estos valores la Agencia aspira a ser una entidad de referencia en la gestión integral de emergencias, reconocido por su capacidad formativa, técnica y operativa, la innovación y el compromiso.



Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

Servicios que se prestan con compromisos de calidad

Los servicios sobre los que asumimos los compromisos de calidad son los siguientes:

- + ATENCIÓN INTEGRAL DE URGENCIA Y EMERGENCIAS: Atención permanente en toda Andalucía a través del teléfono único y gratuito de emergencias (112) de cualquier situación de urgencia y emergencia en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil.
- + PLANES DE EMERGENCIA: Asesoramiento y apoyo técnico para la elaboración y revisión de los Planes de Emergencias de Protección Civil de ámbito local.
- + OPERACIONES DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS FORESTALES: Información actualizada en web sobre las operaciones de vigilancia y extinción de los incendios forestales, así como del índice diario de riesgo.
- + CURSOS DE INGRESO Y CAPACITACIÓN A CUERPOS DE POLICÍA LOCAL: Cursos de ingreso y capacitación para el acceso a las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local de Andalucía.
- + FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL: Curso Básico para el Voluntariado de Protección Civil.
- + ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN AL ALUMNADO: Servicios de alojamiento y manutención al alumnado de cursos del IESPA que se realicen en sus sedes.

Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

Nos comprometemos a

1. **Atender** con un tiempo de **espera no superior a 20 segundos en** el 100% de las llamadas.
2. **Obtener** un índice de **satisfacción** en las encuestas a los Ayuntamientos sobre la atención recibida de **“buena” o “muy buena”**.



Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

Nos comprometemos a

3. **Publicar** en la web de la Agencia con una actualización de 5 minutos la **información en tiempo real sobre la extinción de incendios** forestales activos y los medios empleados.
4. **Publicar** en la web de la Agencia **diariamente una previsión de los índices de riesgo de incendio forestal** para los tres días siguientes.
5. **Publicar** en redes sociales diariamente un **mínimo de 4 post en época de peligro** medio y alto.
6. **Publicar** en redes sociales **1 post cada 2 horas sobre incendios relevantes** hasta su estabilización.



Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

Nos comprometemos a

7. Remitir a los Ayuntamientos los **expedientes académicos en menos de 48 horas desde la finalización del curso.**
8. **Obtener un valor de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción sobre contenido de la formación** de cada curso.
9. **Obtener un valor de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción sobre profesorado** de cada curso.
10. **Realizar, al menos, dos convocatorias anuales del Curso Básico para el Voluntariado de Protección Civil.**
11. **Obtener un valor de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción sobre servicios de alojamiento y manutención.**



Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

Ayúdanos a mejorar

Las sugerencias y reclamaciones sobre el servicio recibido y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, disponible en formato papel en todas las Oficinas de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía y en formato electrónico a través de Internet.

Conoce tus derechos, la normativa que regula los servicios, cómo acceder a ellos y otros datos de interés accediendo al texto completo de la Carta de Servicios.



Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía

Contacta con nosotros

Servicios Centrales: Calle Inca Garcilaso, nº 3. Edificio Expo. Isla de la Cartuja.
41092 Sevilla

Correo electrónico: gerencia.asema@juntadeandalucia.es

Sitio web: <https://juntadeandalucia.es/organismos/ema.html>

Cómo llegar: mapa

