

Nº y año del exped.
2_26-SPE
Referencia
12.1.26

DENOMINACIÓN:

Acuerdo de 12 de enero de 2026, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de la aprobación de la Carta de Servicios de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía.

La Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía (en adelante la Agencia) de conformidad con lo previsto en el Decreto-ley 2/2023, de 11 de abril, por el que se adoptan medidas en materia de emergencias y gestión, prevención y extinción de incendios forestales y se autoriza la creación de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, se configura como una Agencia de régimen especial de las previstas en el artículo 54.2.c) y reguladas en los artículos 71 a 74 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, para realizar las actividades administrativas y demás funciones y competencias establecidas en la Ley que autoriza su creación y en sus Estatutos, aprobados mediante el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre, y cualquier otra actividad, competencia o función que específicamente se le atribuya.

La Agencia quedó efectivamente constituida tras la aprobación de sus Estatutos por el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre. El funcionamiento efectivo de la entidad y la asunción de sus competencias tuvo lugar el 1 de enero de 2025.

Se encuentra adscrita a la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias, a través de la Secretaría General de Interior, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.8.d) del Decreto 168/2025, de 5 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad, Presidencia y Emergencias y en el artículo 4.1 de sus Estatutos.

La Agencia se rige por lo dispuesto en el Decreto-Ley 2/2023, de 11 de abril, por sus Estatutos y por las demás disposiciones que la desarrollen, resultándole también de aplicación la Ley 9/2007, de 22 de octubre, el texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía, aprobado mediante Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, la Ley 4/1986, de 5 de mayo, del Patrimonio de la Comunidad Autónoma de Andalucía y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

La Agencia entiende que la gestión de emergencias es un servicio público fundamental para la protección de las personas, que debe ser prestado bajo estándares de calidad, cumpliendo con requisitos y expectativas predefinidas. Por todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 10 de sus Estatutos según el cual “*La Agencia elaborará su propia carta de servicios*” y en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos, la Agencia ha elaborado su propia carta de servicios, de acuerdo con las previsiones del Contrato de Gestión de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía para el período 2026-2027 y del Plan de acción anual, prestando especial atención a los compromisos de calidad y previendo sistemas de evaluación y, en su caso, programas de mejora de la calidad sobre los servicios prestados.

Para la elaboración de este documento se ha contado con la guía y apoyo del personal del Servicio de Calidad y Atención a la Ciudadanía de la Secretaría General para la Administración Pública (SGAP), de la Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública, habiendo emitido, además, su informe favorable.

Con el enfoque de orientación a la ciudadanía establecido en la Junta de Andalucía, una vez finalizada su elaboración, la carta ha sido aprobada en sesión ordinaria del Consejo Rector de la Agencia del pasado 12 de diciembre de 2025, conforme al artículo 15.k) de los Estatutos de la Agencia, aprobados por el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre.

El documento define la misión, visión y valores de la Agencia y recoge los principales servicios que presta a la ciudadanía y los compromisos que se asumen con el fin de:

- fomentar la transparencia de su gestión,
- informar de los servicios ofrecidos,
- mejorar la calidad de los servicios prestados,
- identificar derechos y deberes.
- facilitar el acceso a información pública que obre en su ámbito.
- impulsar la participación, y
- aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la aprobación de la Carta de Servicios, la Agencia refuerza su responsabilidad con la mejora continua y con las necesidades y expectativas de la sociedad. El documento que se pondrá a disposición de la ciudadanía recoge los compromisos de calidad que asume la Agencia en la prestación de servicios, tales como:

- 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, con un tiempo de espera no superior a 20 segundos el 100% de las llamadas.
- Asesoramiento y apoyo técnico para la elaboración y revisión de los Planes de Emergencias de Protección Civil de ámbito local, con un índice de satisfacción en las encuestas a los Ayuntamientos sobre la atención recibida de “buena” o “muy buena”.
- Información actualizada en la web de la Agencia sobre las operaciones de vigilancia y extinción de los incendios forestales, mediante la publicación diaria de una previsión de los índices de riesgo de incendio forestal para los tres días siguientes.
- Cursos de ingreso y capacitación para el acceso a las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local de Andalucía, compromiso de obtención de un valor de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción sobre contenido de la formación de cada curso.
- Curso Básico para el Voluntariado de Protección Civil, realizar, al menos, dos convocatorias anuales.

En la carta aparecen asimismo otros datos de interés para la ciudadanía, como las formas previstas de participación de los ciudadanos en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la Carta de Servicios; el modo de acceso a la información sobre los servicios prestados o cómo contactar con la Agencia para la expresión de felicitaciones o quejas.

Por todo ello, de acuerdo con lo establecido en el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, previa aprobación en sesión del Consejo Rector de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía del 12 de diciembre de 2025, el Consejo de Gobierno, en su reunión del 12 de enero de 2026, adopta el siguiente

ACUERDO

Tomar conocimiento de la aprobación de la Carta de Servicios de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía, cuyo texto se anexa al presente acuerdo.

Sevilla, 12 de enero de 2026

Juan Manuel Moreno Bonilla

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Antonio Sanz Cabello

CONSEJERO DE SANIDAD, PRESIDENCIA Y EMERGENCIAS

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL DE EMERGENCIAS DE ANDALUCÍA

CARTA DE SERVICIOS DE LA AGENCIA DE SEGURIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL DE EMERGENCIAS DE ANDALUCÍA

Índice:

1. Aspectos generales.
2. Servicios y compromisos.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones.
5. Participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Sugerencias y reclamaciones.
7. Acceso a los servicios.

1.- Aspectos generales.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de buena administración establecido en el Estatuto de Andalucía y en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía es una agencia de régimen especial adscrita a la Consejería con competencia en materia de protección civil y emergencias.

La Agencia 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.

Esta Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de los servicios que se detallan en el apartado 2 de esta Carta, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía, en sentido amplio, y los profesionales de emergencias y futuros agentes y técnicos, otras administraciones y servicios de emergencia y cuerpos operativos, el voluntariado de protección civil y otras organizaciones sociales, los centros educativos y empresariales colaboradores, las empresas y proveedores y los medios de comunicación.

La persona titular de la Dirección Gerencia de la Agencia es responsable de la elaboración, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

2.- Servicios y compromisos.

Servicio prestado	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.	
Compromiso de calidad	1	Atender con un tiempo de espera no superior a 20 segundos el 100% de las llamadas

Servicio prestado	PLANES DE EMERGENCIA: Asesoramiento y apoyo técnico para la elaboración y revisión de los Planes de Emergencias de Protección Civil de ámbito local.	
Compromiso de calidad	2	Obtener un índice de satisfacción en las encuestas a los Ayuntamientos sobre la atención recibida de “buena” o “muy buena”

Servicio prestado	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	
Compromiso de calidad	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

Servicio prestado	CURSOS DE INGRESO Y CAPACITACIÓN A CUERPOS DE POLICIA LOCAL: Cursos de ingreso y capacitación para el acceso a las distintas categorías de los Cuerpos de la Policía Local de Andalucía.	
Compromiso de calidad	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

Servicio prestado	FORMACIÓN DEL VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL: Curso Básico para el Voluntariado de Protección Civil	
Compromiso de calidad	10	Realizar, al menos, dos convocatorias anuales

Servicio prestado	ALOJAMIENTO Y MANUTENCIÓN AL ALUMNADO: Servicios de alojamiento y manutención al alumnado de cursos del IESPA que se realicen en sus sedes.	
Compromiso de calidad	11	Obtener un valor de 8 sobre 10 en la encuesta de satisfacción sobre servicios de alojamiento y manutención

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos, se incluirá en los informes de seguimiento de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la siguiente dirección electrónica:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/ema/estructura/transparencia/relaciones-ciudadania.html>

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>

3.- Normativa reguladora.

La normativa que regula los servicios a los que se hace referencia en esta Carta es la siguiente:

- Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía (BOJA número 54 de 21/03/2023)
- Decreto 270/2024 de 16 de diciembre, por la que se aprueban los Estatutos de ASEMA (BOJA número 252 de 31/12/2024)

En materia de emergencias y protección Civil:

- Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112 (BOE número 153, de 27 de junio de 1997)
- Orden de 22 de junio de 2001 por la que se autoriza la puesta en operación del servicio de atención de llamadas de urgencias y emergencias 112 (BOJA número 79 de 12 de julio de 2001)

En materia de incendios forestales:

- Ley 5/1999, de 29 de junio, de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales (BOE número 82 de 10 de agosto de 1999)
- Decreto 247/2001, de 13 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Prevención y Lucha contra los Incendios Forestales (BOJA número 144 de 15 de diciembre de 2001)

En lo relacionado con el Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía (IESPA):

- Ley 6/2023, de 7 de julio, de Policías Locales de Andalucía (BOE número 137 de 19 de julio de 2023)
- Decreto 197/2024, de 3 de septiembre, por el que se regula el Sistema Local de Protección Civil en los municipios de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA número 174 de 6 de septiembre de 2024)

Este listado posee un carácter orientativo y no exhaustivo, pudiéndose consultar la relación más completa de dicha normativa en la dirección web de la Agencia:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/ema/servicios/normativa/buscador.html>

4.- Derechos y obligaciones

Los derechos y obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía son los siguientes:

Derecho a:

- a) Ser atendidos adecuadamente, recibir el trato de respeto y consideración debidos y ser orientados de forma positiva en la solución de sus demandas.*
- b) Elegir el canal a través del cual relacionarse con la administración (salvo que se esté obligado por norma a relacionarse a través de medios electrónicos).*
- c) Ser informados sobre la actividad y funciones de la Agencia, tanto de forma genérica como en respuesta a sus preguntas concretas.*
- d) Acceder a la información pública, archivos y registros de acuerdo con lo previsto en la ley.*
- e) Asegurar la protección de los datos de carácter personal y en particular de la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.*
- f) Participar en los procesos de mejora de los servicios e informar sobre el incumplimiento de los compromisos que se establecen en esta Carta.*

Obligación de:

- a) Relacionarse por medios electrónicos en el caso de ser sujeto obligado.*
- b) Responsabilizarse de la veracidad de los documentos aportados.*
- c) Identificarse y firmar en las solicitudes, declaraciones o comunicaciones, recursos y desistimientos*
- d) Acreditar la representación cuando se actúa en nombre de otra persona.*
- e) Aportar los datos y documentos exigidos en la normativa y cumplir con los términos y plazos establecidos.*
- f) Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, la tolerancia y colaboración con el personal que presta los servicios.*
- g) Mantener una actuación responsable cumpliendo los criterios y pautas que pudiera marcar la Agencia para el mejor desarrollo de los servicios prestados.*

5.- Participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

La ciudadanía y las personas usuarias de los servicios que presta la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía podrán conocer esta Carta y participar en la mejora de sus servicios a través de los siguientes medios.

a) Información:

La información relacionada con la Carta de Servicios se podrá consultar en:

-Portal de Cartas de Servicios de la Junta de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/servicios/tramites/atencion-ciudadania/cartas-servicio.html>

-Página web de la Agencia, en su apartado de transparencia y dependencias de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/ema/estructura/transparencia/relaciones-ciudadania.html>

b) Comunicación:

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilitará a través de:

- Envío a la ciudadanía interesada.
- Distribución digital de folleto informativo a través de la web de la Agencia, RRSS canal institucional de la Junta de Andalucía.

c) Participación:

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía, en la forma prevista en el apartado 6 de sugerencias y reclamaciones.
- Encuestas de valoración de la satisfacción remitidas tras la recepción de los servicios.
- Expresión de la opinión de la ciudadanía interesada, que puede enviarse al correo electrónico de Agencia.

6.- Sugerencias y reclamaciones.

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 de la siguiente dirección:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/transparencia/relaciones-ciudadania/sugerencias-reclamaciones.html>

Desde esta página, es posible cumplimentar un formulario que, si dispone de certificado digital, podrá presentarse directamente a través de este canal.

Si no dispone de certificado digital puede imprimir el formulario en papel y presentarlo, debidamente firmado, en cualquier Oficina de Asistencia en Materia de Registro de la Junta de Andalucía o de cualquier otra administración pública. También podrá presentarlo en las oficinas de Correos y, si se encuentra en el extranjero, en las representaciones diplomáticas u oficinas consulares de España.

Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, la Agencia da un tratamiento personalizado de todas las consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones respecto a los servicios con objeto de identificar y analizar las necesidades y expectativas la ciudadanía. Para cada solicitud recibida, la persona titular de Agencia enviará a la persona usuaria una comunicación informando sobre las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Esta Carta de Servicios está sujeta a las actuaciones de la Inspección General de Servicios de la Junta de Andalucía, que adicionalmente lleva el control de las sugerencias y reclamaciones en relación con la prestación de los servicios recogidos en la Carta que sean presentadas a través del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso tendrán la consideración de reclamación a la Administración de responsabilidad patrimonial, ni generarán ningún tipo de indemnización.

7.- Acceso a los servicios.

A los servicios prestados por la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de las siguientes modalidades.

DATOS DE CONTACTO DE LA SEDE:

Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía
Calle Inca Garcilaso, nº 3. Edificio Expo. Isla de la Cartuja. 41092 Sevilla
Sitio web de la Agencia: <https://juntadeandalucia.es/organismos/ema.html>
Registro de Procedimientos y Servicios de la Junta de Andalucía:
<https://juntadeandalucia.es/servicios/sede/tramites/procedimientos.html>
Correo electrónico: gerencia.asema@juntadeandalucia.es
Coordenadas: X: 233504, Y: 4142954
<https://www.callejerodeandalucia.es/>

En materia de emergencias y protección Civil:

Teléfono de emergencias 112 (para la atención permanente en toda Andalucía ante cualquier situación de urgencia y emergencia)

Sitio web: <https://ema112andalucia.es/>

Aplicación gratuita: app Emergencias112 Andalucía

- [Descarga para Android](#)
- [Descarga para Apple](#)

Asimismo, cualquier ciudadano puede contactar e informarse sobre los servicios prestados a través de las redes sociales:

- Red X: <https://x.com/E112Andalucia>
- Facebook: <https://www.facebook.com/E112Andalucia/>
- Instagram: www.instagram.com/112andalucia
- Canal de WhatsApp: <https://whatsapp.com/channel/0029VaD4cEG9cDDhfFH4C42n>

En materia de incendios forestales:

El acceso a la información sobre los servicios prestados se realiza a través de la web de la Agencia, en la ruta que se adjunta a continuación:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/ema/areas/incendios-forestales.html>

Asimismo, cualquier ciudadano puede contactar e informarse sobre los servicios prestados a través de las redes sociales:

- Red X: https://x.com/Plan_INFOCA
- Facebook: <https://www.facebook.com/PlanINFOCA>
- Instagram: www.instagram.com/planinfoca
- YouTube: <https://www.youtube.com/@planinfoca9701>

En lo relacionado con el Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía (IESPA):

El acceso a la información sobre las acciones formativas y servicios prestados se realiza a través de la web de la Agencia, en la ruta que se adjunta a continuación:

<https://juntadeandalucia.es/organismos/ema/areas/formacion/iespa.html>

El alumnado que desee solicitar un curso, lo puede realizar a través de Atene@ en el enlace:

<https://ws040.juntadeandalucia.es/atenea-portal-alumno/publico>

Los servicios de alojamiento para el alumnado se solicitan a través de la Plataforma de Teleformación en el enlace:

<https://ws040.juntadeandalucia.es/teleformacion/>

Asimismo, cualquier ciudadano puede contactar e informarse sobre los servicios prestados a través de las redes sociales:

- Red X: <https://x.com/iespajunta>

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/ 2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).