

Acuerdo 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.

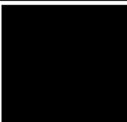
RELACIÓN DE DOCUMENTOS

TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES

Nº de orden	Denominación del documento
Único	Memoria justificativa de 8 de enero de 2026.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

Fdo.: Tomás Burgos Gallego
Viceconsejero de Presidencia

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TOMAS BURGOS GALLEGO	13/01/2026	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/1	

PROYECTO DE ACUERDO 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.

MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

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) del Decreto 270/2024, de 16 de diciembre.

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID GIL SANCHEZ	08/01/2026	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/2	

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 el ciudadano, 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 lo expuesto, considerando la importancia de las Cartas de Servicios como uno de los instrumentos de mejora de la calidad más consolidado a lo largo del tiempo en las administraciones públicas, se considera oportuno y conveniente que sea conocido por el Consejo de Gobierno la aprobación de la Carta de Servicios de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía.

EL DIRECTOR GERENTE
Fdo.: David Gil Sánchez

Puede verificar la integridad de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	DAVID GIL SANCHEZ	08/01/2026	
VERIFICACIÓN		PÁG. 2/2	