



POLÍTICA DE CALIDADE

PC

O **Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia**, é un servizo de atención de chamadas de emerxencia no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia, dependente da **Consellería con competencias en materia de Protección Civil da Xunta de Galicia (Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza)**.

Este servizo atende ás chamadas recibidas no **Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia** a través do número **112** (número único de emerxencias da Unión Europea), onde se avalían e se lles da un tratamento axeitado ben directamente ou a través dos Organismos de Seguridade e Emerxencia da Comunidade Autónoma de Galicia, (servizos cos cales se ten establecido un **mecanismo de colaboración e coordinación**: Corpos e Forzas de Seguridade, Bombeiros, Urxencias Médicas, Agrupacións de Voluntarios de Protección Civil de Galicia, Salvamento Marítimo, Incendios Forestais, e outros que actúan en emerxencias...).

Normativa aplicable: O número **112** foi establecido pola Decisión do Consello da Unión Europea de 29 de Xullo de 1991 e concretado pola Directiva 98/10/EC do Parlamento Europeo e do Consello de 26 de febreiro de 1998, normativa posteriormente derogada pola Directiva 2002/21/CE Directiva Marco, e ampliada pola Directiva 2002/22/CE Directiva de Servizo Universal, así como a Recomendación da Comisión de 25 de xullo de 2003.

O Goberno Galego no ano 1998 adoptou a decisión de converter a antiga Central de Emerxencias "**SOS-GALICIA**" no centro de recepción de chamadas do teléfono único de Seguridade e Emerxencia da Unión Europea **112**, que pasa a denominarse trala aprobación da Lei 5/2007, do 7 de maio, de Emerxencias de Galicia (DOG núm.94 de 16 de maio de 2007), **Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia**.

As chamadas realizadas ó número **112** son gratuítas, sen custo ningún para o usuario.

Principios: A actividade do **Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia** baséase nuns principios estratéxicos compartidos que deben servir de eixes en tódalas actividades que se desenvolvan, afectando a tódalas persoas da organización. Estes principios son:

- Cumprir coas esixencias establecidas pola **Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, a través da Axencia Galega de Emerxencias**¹, en aplicación da Lei 5/2007 de Emerxencias de Galicia (D.O.G.A. 94 de 16 de maio) e o seu Estatuto aprobado por Decreto 223/2007, 5 de decembro (D.O.G.A. 236 de 7 de decembro) e baixo a Dirección da Dirección Xeral de Emerxencias e Interior conforme ao Decreto de Estrutura Orgánica da Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza 303/2009 de 21 de maio.
- Conquerir unha alta valoración e satisfacción por parte dos nosos usuarios, tanto internos (Agrupacións de Voluntarios de Protección Civil, Organismos de Seguridade e Emerxencia da Comunidade Autónoma de Galicia, etc.) coma externos (Cidadáns) na atención e xestión das situacións de emerxencia.
- Ter unha clara orientación cara a mellora dos procesos na actividade.
- Promover acordos de colaboración técnica e institucional cos Organismos de Seguridade e Emerxencia da Comunidade Autónoma de Galicia, así como con outras administracións, como a Administración Estatal, Administracións Autonómicas ou Portugal.

Pola importancia dos valores que están en xogo nas situacións de urxencias e emerxencias, e atendendo ó "principio de limitación de medios", para a total cobertura da protección ao cidadán e os seus bens, precísanse a contribución de recursos humanos e materiais pertencentes a tódalas administracións públicas, (Local, Autonómica e Estatal), así como de organismos, entidades privadas e cidadáns.

Obxectivos: O **Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia** deberá optimizar os importantes medios postos á súa disposición pola **Consellería de Presidencia, Administracións Públicas e Xustiza, baixo a dirección da Dirección Xeral de Emerxencias e Interior e xestionados a través da Axencia Galega de Emerxencias de Galicia** para acadar os seguintes obxectivos:

- Alcanzar os fins establecidos pola institución que tutela ó **Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia**.
- Crear novas liñas de actuación na atención e xestión de emerxencias no ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.
- Mellorar na eficacia da atención e despacho de chamadas e o seu tratamento, destinado a permitir unha toma de datos máis completa para establecer aínda con maior precisión e claridade as incidencias e os lugares así como as necesidades de intervención, e dispor para esa tarefa dos medios humanos e materiais seguros e axeitados para o servizo.
- Coordinación de grandes emerxencias, mediante unha clara orientación cara á mellora dos procesos do servizo.
- A realización dunha serie de procesos de optimización, como o mantemento e mellora da plataforma tecnolóxica e mellora da formación dos usuarios internos.
- Manter unha estricta confidencialidade cos nosos usuarios, tanto internos coma externos.

O **Centro de Atención de Emerxencias 112 Galicia** implantou un **Sistema de Xestión de Calidade baseado na Norma UNE-EN ISO 9001:2008** como ferramenta que lle permita evolucionar cara a mellora continua do sistema, comprometéndose a cumprir explicitamente os requisitos da norma de referencia así como os Legais e Regulamentarios, e a difundir e transmitir a súa política entre os membros da organización, mellorando deste xeito o noso servizo ós cidadáns da nosa Comunidade Autónoma.

D. Juan José Muñoz Iglesias

XERENTE DA A.X.E.G.A.

¹ Dacordo coa Lei de Emerxencia de Galicia: artigo 16.1 Crease a Axencia Galega de Emerxencias (AGXE), entidade instrumental da Xunta de Galicia, para o estudo e execución da política autonómica en materia de protección civil e xestión de emerxencias. 16.2 A AGXE ten natureza de entidade de dereito público con personalidade xurídica propia e estará dotada de patrimonio propio de seu e plena capacidade para o cumprimento dos seus fins.

Artigo 17.1 (...) a AGXE axustará a súa actividade ao ordenamento xurídico privado, agás cando exercite potestades administrativas.