



La sociedad del siglo XXI se caracteriza por el cambio constante, con nuevos riesgos y peligros que demandan la actuación de los poderes públicos para hacerles frente. La Agencia Gallega de Emergencias ofrece una respuesta única con el desarrollo del proyecto de integración para los servicios de emergencias segundo los principios de la Ley 5/2007, de 7 de mayo de Emergencias de Galicia.

En materia de emergencias a Comunidad Autónoma de Galicia asumió en el año 1997, por Acuerdo del Consello de la Xunta, la gestión del 1-1-2 número único europeo de emergencias y gratuito para la atención las 24 horas los 365 días del año. Desde entonces la experiencia adquirida en la actuación ante grandes catástrofes, así como ante situaciones derivadas de meteorología adversa o activación de Planes de emergencia y protección civil, le permite contar con la madurez necesaria para seguir reforzando sus compromisos con la ciudadanía.

Para garantizar esta respuesta en el Centro Integrado de Atención a las Emergencias de Galicia (CIAE 112), sito en el recinto de la Academia Gallega de Seguridad Pública (AGASP) en A Estrada-Pontevedra, dentro del ámbito de la protección civil, aplica el Sistema de Gestión de la Calidad según el enfoque de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y en la línea establecida por la Administración Pública de Galicia y de Europa para el número 1-1-2 que expresa en su POLITICA DE CALIDAD en estos OBJETIVOS:

Garantizar una toma de datos más completa y crear nuevas líneas de actuación integrales acordes al entorno en la gestión de emergencias, contando con medios humanos y tecnológicos seguros, acomodados para el Servicio,

Priorizar la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario, respetando la confidencialidad según la normativa de protección de datos y seguridad,

Liderar en la coordinación en emergencias y grandes emergencias con la colaboración organizativa y técnica de los distintos servicios competentes, sean de ámbito local, autonómico, estatal y países miembros de la UE, especialmente en las relaciones transfronterizas con Portugal.

El Servicio progresa en el Sistema demostrando su responsabilidad en el cumplimiento de los requisitos aplicables (legales, reglamentarios, del cliente y propios del sistema de gestión interna), así como difunde y transmite, entre los miembros de la organización, la mejora en la atención de emergencias en Galicia dirigida a los ciudadanos que viven en ella, a los de otras comunidades, y países de la UE de la que formamos parte.

D. Marcos Araújo Pereira  
Xerente da Axencia Galega de Emerxencias de Galicia

