



XUNTA DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA PRIMEIRA E  
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,  
XUSTIZA E TURISMO



## POLÍTICA DE CALIDADE

POL

A sociedade do século XXI caracterízase polo cambio constante, con novos riscos e perigos que demandan a actuación dos poderes públicos para facerlles fronte. A **Axencia Galega de Emerxencias** ofrece unha resposta única co desenvolvemento do proxecto de integración para os servizos de emerxencias segundo os principios da **Lei 5/2007, do 7 de maio de Emerxencias de Galicia**.

En materia de emerxencias a Comunidade Autónoma de Galicia asumiu no ano 1997, por Acordo do Consello da Xunta, a xestión do **1-1-2** número único europeo de emerxencias e gratuito para a atención as 24 horas os 365 días do ano. Dende entón a experiencia adquirida na actuación ante grandes catástrofes, así como ante situacións derivadas de meteoroloxía adversa ou activación de Plans de emerxencia e protección civil, permítelle contar coa madurez necesaria para seguir reforzando os seus compromisos coa cidadanía.

Para garantir esta resposta no **Centro Integrado de Atención ás Emerxencias de Galicia (CIAE 112)**, sito no recinto da **Academia Galega de Seguridade Pública (AGASP)** en A Estrada-Pontevedra, dentro do ámbito da protección civil, aplica o Sistema de Xestión da Calidade segundo a norma UNE-EN-ISO 9001:2015 e expresa na súa POLÍTICA DE CALIDADE nestes OBXECTIVOS:

- \*Garantir unha **toma de datos máis completa** e crear **novas liñas de actuación** na xestión de emerxencias, contando con medios humanos e tecnolóxicos seguros, axeitados para o Servizo,
- \*Priorizar a **satisfacción das necesidades e expectativas do usuario**, respectando **confidencialidade** aliñándose coa normativa de protección de datos e seguridade,
- \*Liderar na **coordinación** en emerxencias e grandes emerxencias coa **colaboración organizativa e técnica dos distintos servizos competentes**, sexan de ámbito local, autonómico, estatal e países membros da UE, especialmente nas relacións transfronteirizas con Portugal.

O Servizo **prograsa** no Sistema demostrando a súa responsabilidade no cumprimento dos requisitos aplicables (legais, regulamentarios, do cliente e propios do sistema de xestión interna), así como **difunde e transmite**, entre os membros da organización, a mellora na atención de emerxencias en Galicia dirixida aos cidadáns que viven nela, aos doutras comunidades, e países da UE da que formamos parte.

D. Marcos Araújo Pereira

Xerente da Axencia Galega de Emerxencias de Galicia

EDICIÓN ANUAL



Xacobeo 21-22

Centro Integrado de Atención ás Emerxencias 112 Galicia  
Edificio CIAE, Avenida da Cultura s/n  
CP 36680 A Estrada – Pontevedra  
[112galicia@xunta.es](mailto:112galicia@xunta.es)  
[www.axega112.gal](http://www.axega112.gal)

