



O Servizo 112 Galicia atende na Comunidade Autónoma de Galicia as comunicacións de emerxencias recibidas a través do 1-1-2, número único europeo gratuito de emerxencias, durante as 24 horas dos 365 días do ano.

Esta prestación foi asumida por Acordo do Consello da Xunta no ano 1997, creando un Centro específico de Emerxencias de Galicia en Santiago de Compostela.

O Centro leva xestionando todo tipo de emerxencias, algunhas no noso recordo como a catástrofe do Prestige ou o accidente de Angrois, e actúa ante situacións derivadas de meteoroloxía adversa ou activación de Plans de emerxencia e protección civil.

A sociedade do século XXI caracterízase polo constante cambio, con novos riscos e perigos que hai que xestionar e que demandan a actuación dos poderes públicos para facerlles fronte. A Administración Pública de Galicia non é allea a elo e, a través da Axencia Galega de Emerxencias, aposta por alcanzar unha xestión única en integrada desenvolvendo o **proxecto de integración dos Servizos de emerxencia** segundo establece a Lei 5/2007, do 7 de maio de Emerxencias de Galicia.

Por iso dende abril 2017 o Centro continúa a súa atención nunhas novas instalacións 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.

Coa experiencia adquirida e a madurez alcanzada, este Servizo afronta o reto de seguir ofrecendo unha atención de calidade adaptando o seu Sistema á nova versión da norma UNE EN ISO 9001:2015, reforzando o seu compromiso coa cidadanía dende a política de calidade e cos obxectivos que a continuación se reflicten:

- O desenvolvemento da xestión pública do Servizo no **ámbito de protección civil**.
- **A mellora continua** na súa actuación garantindo a toma de datos máis completa, contando con medios humanos e tecnolóxicos seguros e axeitados para o Servizo.
- A prioridade na **satisfacción das necesidades e expectativas do usuario**, respectando a súa confidencialidade.
- **A creación de novas liñas de actuación** na xestión das emerxencias na Comunidade Autónoma de Galicia.
- **O liderado 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.

Dende esta ferramenta de xestión o Servizo **evoluciona** no Sistema demostrando a súa responsabilidade no cumprimento dos **requisitos aplicables** (legais, regulamentarios, do cliente e propios do sistema de xestión interna).

Difunde e transmite, entre os membros da organización, a mellora do Servizo na prestación de emerxencias en Galicia dirixida aos cidadáns que viven nela, aos doutras comunidades, países e membros da UE do que formamos parte.

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