

Política de Calidad de ASEM 112

La AGENCIA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS MADRID 112 ha documentado el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de acuerdo a los requisitos de las Normas **UNE-EN ISO 9001 y UNE ISO 22320** y aspira a aumentar la satisfacción de sus usuarios, trabajadores y partes interesadas a través de la aplicación eficaz del Sistema Integrado de Gestión de Calidad en la forma de preparar e implantar respuestas eficaces a los incidentes, incluidos los procesos para la mejora continua del Sistema y el aseguramiento de la conformidad con las necesidades y requisitos de su usuario.

Alcance del Sistema de Gestión de Calidad de ASEM 112:

El Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia ASEM 112

MISIÓN DE ASEM 112

Servir al ciudadano, Organismos de intervención e Instituciones Públicas implicadas en el ámbito de la Comunidad de Madrid, satisfaciendo sus necesidades de servicios de emergencia.

VISIÓN DE ASEM 112

Ser el referente principal en el sector de los servicios de emergencia. Las actuaciones de nuestra organización servirán de modelo para otras organizaciones del sector, no sólo en el ámbito nacional sino también en el europeo.

VALORES DE ASEM 112

El personal de ASEM 112 ha de mantener vivos los valores de:

- ✓ Comprender y satisfacer las expectativas y requisitos de sus usuarios y partes interesadas, en los distintos procesos con el objetivo de conseguir la máxima satisfacción de éstos.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios de aplicación a la actividad de ASEM 112.
- ✓ Identificar y eliminar las posibles causas de defectos o deficiencias en procesos y procedimientos, así como identificar riesgos u oportunidades, contribuyendo de esta forma a la mayor eficacia de su actividad.
- ✓ Tener como objetivo principal la respuesta eficaz al incidente a fin de minimizar las consecuencias de los incidentes de emergencias y en su caso, llegar a salvar vidas.

POLÍTICA DE ASEM 112

ASEM 112 considera al ciudadano como centro y objetivo de toda su actividad asistencial, garantizando el respeto a su personalidad e intimidad y proporcionándole la mejor respuesta a sus demandas de emergencia.

La calidad es prioritaria para ASEM 112 y debe ser contemplada en la actividad diaria de cada empleado de forma que se asegure el buen funcionamiento del servicio y se obtenga la satisfacción del ciudadano y de los organismos de intervención.

El personal de ASEM 112 constituye su principal activo y en este sentido ASEM 112 procurará su satisfacción y motivación a través de su desarrollo humano y profesional.

Para responder a estos objetivos, ASEM 112 se dota de una organización eficaz y eficiente, caracterizada por la participación de sus profesionales en la gestión, la orientación a la mejora continua de sus procesos y la gestión de la satisfacción de los ciudadanos.

Para asegurarse el cumplimiento eficiente de los objetivos de la organización la Dirección de ASEM 112 ha establecido las directrices que deben guiar la actuación de ASEM 112, cuyos principios básicos son los siguientes:

- ✓ Cumplir con los requisitos y expectativas de nuestros usuarios, trabajadores y partes interesadas.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que afecten al Servicio de Gestión de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Lograr la satisfacción continua de sus usuarios, trabajadores y partes interesadas.
- ✓ Búsqueda continua de oportunidades de mejora como principio que guía las actuaciones de todos los miembros de ASEM 112.
- ✓ Establecimiento para la gestión de las demandas de emergencia 112, de un mando y un control estructurado, así como una coordinación y cooperación de los servicios de emergencia, para facilitar el flujo de información necesario para la eficaz respuesta a incidentes.
- ✓ Ser líderes en el servicio de Gestión de Emergencias 112.
- ✓ Disponer de la tecnología necesaria para responder adecuadamente a las necesidades de sus usuarios.
- ✓ Establecer un estilo de liderazgo que promueva el trabajo en equipo, la generación de ideas innovadoras, la gestión ágil y eficaz.

Director de la Agencia de Seguridad y
Emergencias Madrid 112

Director General de Protección Civil de la
Agencia de Seguridad y Emergencias Madrid 112

Pedro Antonio Ruiz Escobar

Manuel Zarazaga Garrido