

Calidad

“Una Política de Calidad marcada por el compromiso de servicio público”

Emergencias 112 Andalucía es un sistema de gestión de urgencias y emergencias que desde su puesta en marcha ha apostado por mantener unas directrices de calidad que aseguren su buen funcionamiento.

Desde esta preocupación, Emergencias 112 Andalucía se encuentra plenamente comprometida en la implantación, mantenimiento y mejora de un programa de gestión de la calidad y trasladando a toda la organización la importancia de satisfacer los modelos, objetivos y requisitos especificados para el servicio.

Con este compromiso nace una política de calidad que pretende mantener un nivel de innovación constante en la prestación del servicio, adecuándose a las necesidades y expectativas de los usuarios, fomentando en todo momento la participación e implicación de todo el equipo humano de la organización.

La planificación de actividades del año 2003 para la implantación del sistema de gestión de la calidad, se basa en las directrices de la Norma Internacional ISO 9001:2000. Para ello se establece un proceso en cinco fases:

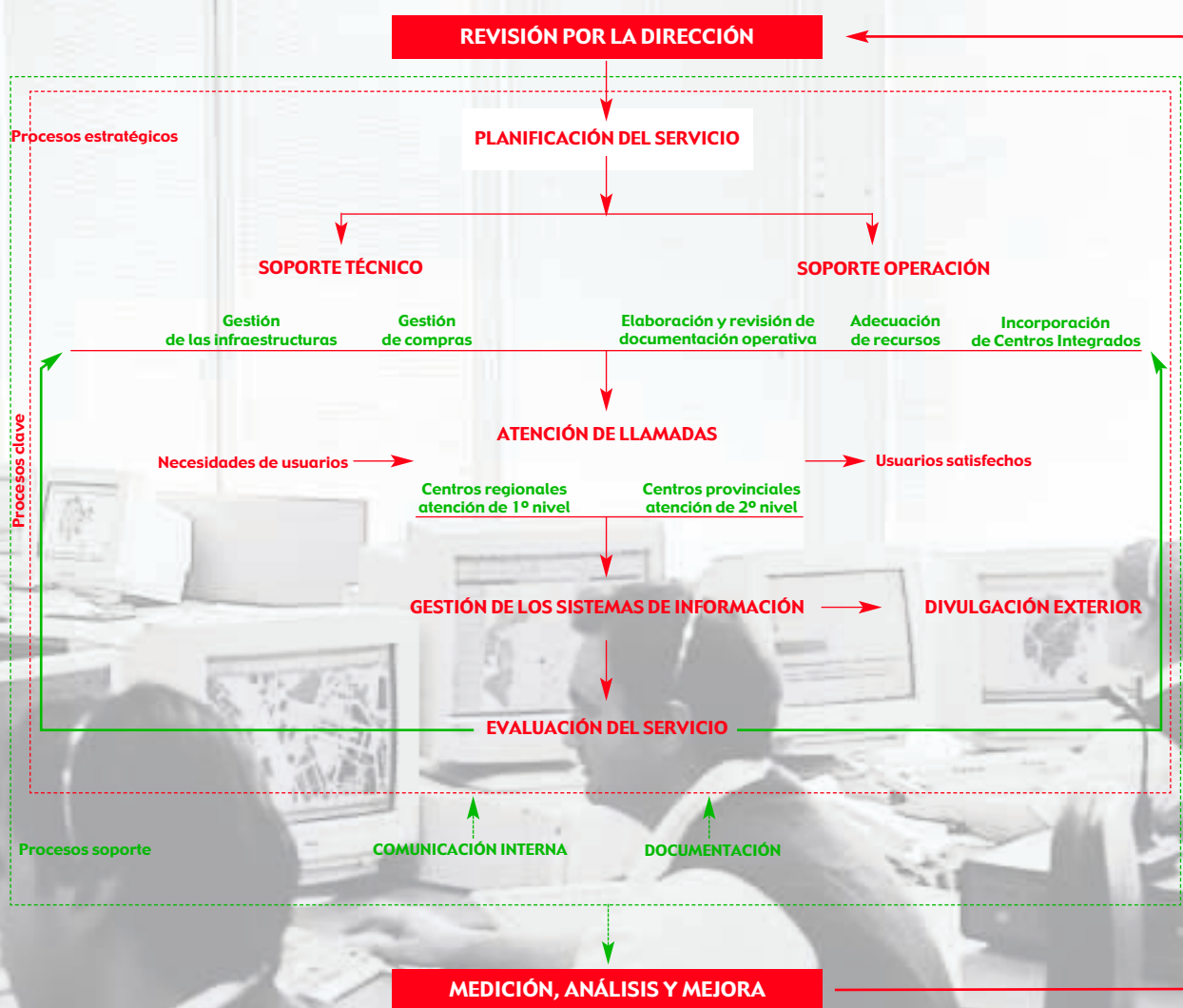
1. Planificación y formación. 
2. Documentación y puesta en marcha. 
3. Maduración del sistema. 
4. Auditoría interna. 
5. Certificación de Calidad. 

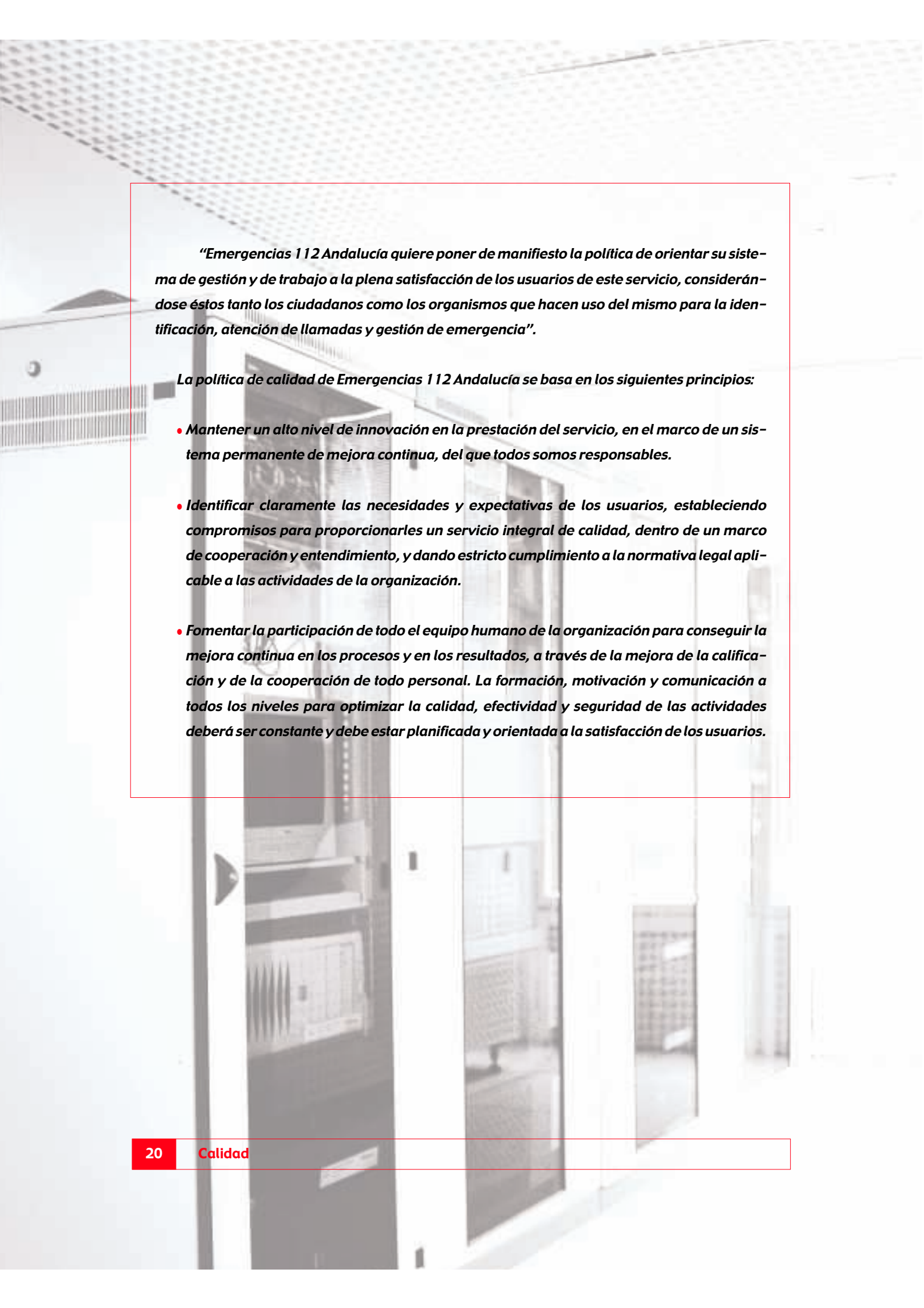
Este proceso, iniciado en los últimos meses del 2002, experimenta en el año 2003 un importante avance, llevando a cabo un análisis de las actividades clave realizadas en el servicio, planificando las actuaciones necesarias para la puesta en marcha e implantación del sistema de gestión

de calidad, elaborando actividades formativas, sistematizando los métodos de trabajo y procedimientos de actuación, adecuando la estructura organizativa y estableciendo los criterios para los procedimientos de comunicación interna.

Por todo ello, puede decirse que todos los avances del 2003 llevaron al sistema a un proceso de maduración que culminará en el año 2004 con una auditoría interna, sentando las bases para la consecución de certificación de calidad en el sistema Emergencias 112 Andalucía, conforme a los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2000.

Mapa de Procesos del sistema Emergencias 112 Andalucía





“Emergencias 112 Andalucía quiere poner de manifiesto la política de orientar su sistema de gestión y de trabajo a la plena satisfacción de los usuarios de este servicio, considerándose éstos tanto los ciudadanos como los organismos que hacen uso del mismo para la identificación, atención de llamadas y gestión de emergencia”.

La política de calidad de Emergencias 112 Andalucía se basa en los siguientes principios:

- ***Mantener un alto nivel de innovación en la prestación del servicio, en el marco de un sistema permanente de mejora continua, del que todos somos responsables.***
- ***Identificar claramente las necesidades y expectativas de los usuarios, estableciendo compromisos para proporcionarles un servicio integral de calidad, dentro de un marco de cooperación y entendimiento, y dando estricto cumplimiento a la normativa legal aplicable a las actividades de la organización.***
- ***Fomentar la participación de todo el equipo humano de la organización para conseguir la mejora continua en los procesos y en los resultados, a través de la mejora de la calificación y de la cooperación de todo personal. La formación, motivación y comunicación a todos los niveles para optimizar la calidad, efectividad y seguridad de las actividades deberá ser constante y debe estar planificada y orientada a la satisfacción de los usuarios.***