

POLÍTICA DE QUALITAT

El **Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya (CAT112)** és una entitat pública adscrita al Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya.

El **CAT112** centralitza totes les trucades urgents per tal que qualsevol ciutadà pugui sol·licitar els serveis públics d'**urgències sanitàries, extinció d'incendis i salvament, seguretat ciutadana i protecció civil** quan es trobi en una **situació d'emergència**.

Amb l'objectiu de millorar contínuament el servei que ofereix al ciutadà o ciutadana, **de resposta i gestió a les trucades d'emergència al 112**, ha implantat i manté un Sistema de Gestió de la Qualitat, basat en la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2015, per satisfer els compromisos amb la societat, les parts interessades i contribuir a la transparència en el servei. Per això ha adoptat les següents directrius:

- Oferir un servei públic d'**accés universal, gratuït i permanent** per a tots els ciutadans i ciutadanes des de qualsevol tipus de telèfon, fix o mòbil.
- Donar una resposta immediata les **24 hores del dia els 365 dies de l'any, senzilla, eficaç i coordinada** a les peticions urgents d'assistència que faci qualsevol ciutadà o ciutadana en el territori de Catalunya i a més, realitzar un aportació decidida a la societat.
- **Avançar cap a l'excel·lència del servei**, millorant-ne l'eficàcia i eficiència, apostant per les millores en l'operativa i la tecnologia, i pensant sempre en el ciutadà.
- Fomentar la **participació dels ciutadans i ciutadanes**, utilitzant la seva opinió per determinar accions de millora i poder complir amb les necessitats i expectatives seves i d'altres parts interessades.
- Promoure **acords de col·laboració** amb altres organismes i entitats per tal d'optimitzar, agilitzar i establir oportunitats de millora en l'atenció al ciutadà.
- Fomentar la **participació de tot el personal** en la implantació i millora contínua del Sistema de Gestió de la Qualitat, mitjançant el seu compromís amb el desenvolupament, implantació i manteniment del mateix.
- **Disposar dels recursos materials i humans** necessaris per tal d'impartir el servei en el millor entorn de treball.
- Oferir **formació al personal** intern per tal de millorar la seva qualificació i augmentar la seva experiència, motivació i competència.
- A l'**acompliment dels requisits legals i reglamentaris aplicables** al servei realitzat.
- A **establir i revisar uns objectius de la qualitat** anuals i difondre'ls dins de l'entitat pública.
- A **difondre aquesta Política** per tal que sigui coneguda i entesa i a estar a disposició de tot el nostre personal, ciutadans i ciutadanes i altres parts interessades pertinents.

Aquesta Política serà revisada anualment per tal que s'adeqüi en tot moment a les necessitats de la societat en l'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència a Catalunya.

Joan Delort i Menal
Director del CAT112