

# Estructura y organización

*“Una estructura organizativa amplia en la que todos forman parte de la construcción del servicio”.*

**L**a estructura de Emergencias 112 Andalucía, depende de la Consejería de Gobernación y se enmarca en la Dirección General de Política Interior, ejerciendo sus titulares la superior dirección del sistema, representada en el ámbito provincial por el Delegado del Gobierno de la Junta de Andalucía.

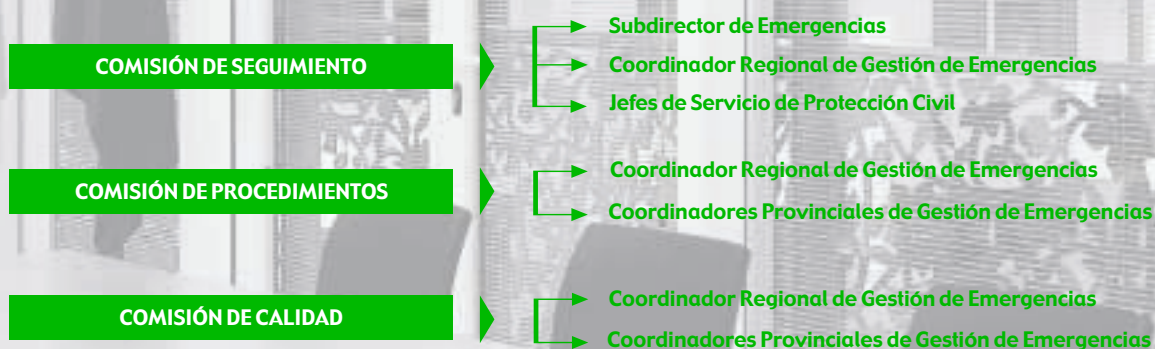
Un amplio equipo técnico compone las distintas áreas de Emergencias 112 Andalucía: dirección técnica, área de gestión de emergencias, área de operativa y procedimientos, área de sistemas y comunicaciones y área de integración de centros.

El equipo de atención directa al ciudadano lo constituyen coordinadores de sala y operadores, que aseguran la recepción de las llamadas y la aplicación de los procedimientos adecuados, actuando sobre una infraestructura de más de 100 puestos de gestión.





Un proyecto de la amplitud y diversidad funcional y territorial como Emergencias 112 Andalucía precisa de estructuras que garanticen un adecuado seguimiento y coordinación directiva. En este sentido se constituyen las siguientes comisiones: Comisión de Seguimiento del Proyecto, Comisión de Procedimientos y Comisión de Calidad.



### ***“Más de 350 personas prestando su servicio al ciudadano”***

En su conjunto la estructura organizativa cuenta con más de 350 personas al servicio de un sistema en el que cada pieza desarrolla su parcela de actividad construyendo entre todos un proyecto global.

La dirección técnica está enmarcada en la Subdirección de Emergencias e incorpora a los Jefes de Servicio de Protección Civil y Coordinadores de Gestión de Emergencias y atiende al adecuado desarrollo de los proyectos, así como a la proyección de iniciativas y nuevas acciones. La coordinación directiva se establece mediante comisiones de seguimiento y control.

El Área Técnica de Gestión de Emergencias, atiende y garantiza la asesoría técnica permanente y la presencia directa en situaciones de emergencia de especial relevancia, amparando, de

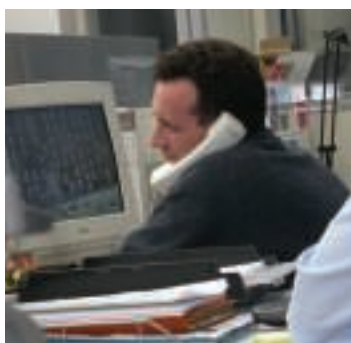


este modo, la respuesta, gestión y coordinación de las emergencias, no solo a través de la actuación en los Centros de Coordinación, (CECEM 112) sino también en el lugar de la emergencia a través de los Puestos de Mando Avanzado (PMA).

Por su parte, el Área de Operativa y Procedimientos, dirige sus actuaciones desde la supervisión de la atención de llamadas, el seguimiento, evaluación y adecuación de recursos de las salas de operación; hasta la elaboración, revisión y supervisión de su aplicación. Este área también ejerce el control documental y la ordenación de la información.

El Área de Sistemas y Comunicaciones desarrolla las medidas de inspección y mantenimiento de la plataforma tecnológica, así como del control de las normas de seguridad, de tal modo que se garantice la funcionalidad y fiabilidad permanente del sistema.





**El Área de Centros Integrados, de reciente creación, coordina las actuaciones para la incorporación y formación de aquellos organismos que se integran en el sistema Emergencias 112 Andalucía.**

**El trabajo en equipo de todas estas áreas repercute directamente en las salas de operaciones, en las que el personal operador atiende y gestiona las llamadas de los ciudadanos de acuerdo a los procedimientos de actuación establecidos para cada situación, con la supervisión y soporte técnico de los coordinadores de sala.**

**Coordinadores de sala y operadores constituyen el nivel de atención directa a los ciudadanos, su capacidad y profesionalidad hacen posible que el sistema Emergencias 112 Andalucía desarrolle una respuesta eficaz ante situaciones de urgencia y emergencia.**

**En definitiva, un equipo humano con un alto nivel de formación en el ámbito de las urgencias y emergencias, que trabaja coordinado, haciendo realidad un sistema integral de gestión de las emergencias comprometido en ofrecer la mejor atención al ciudadano.**

