

Actividades

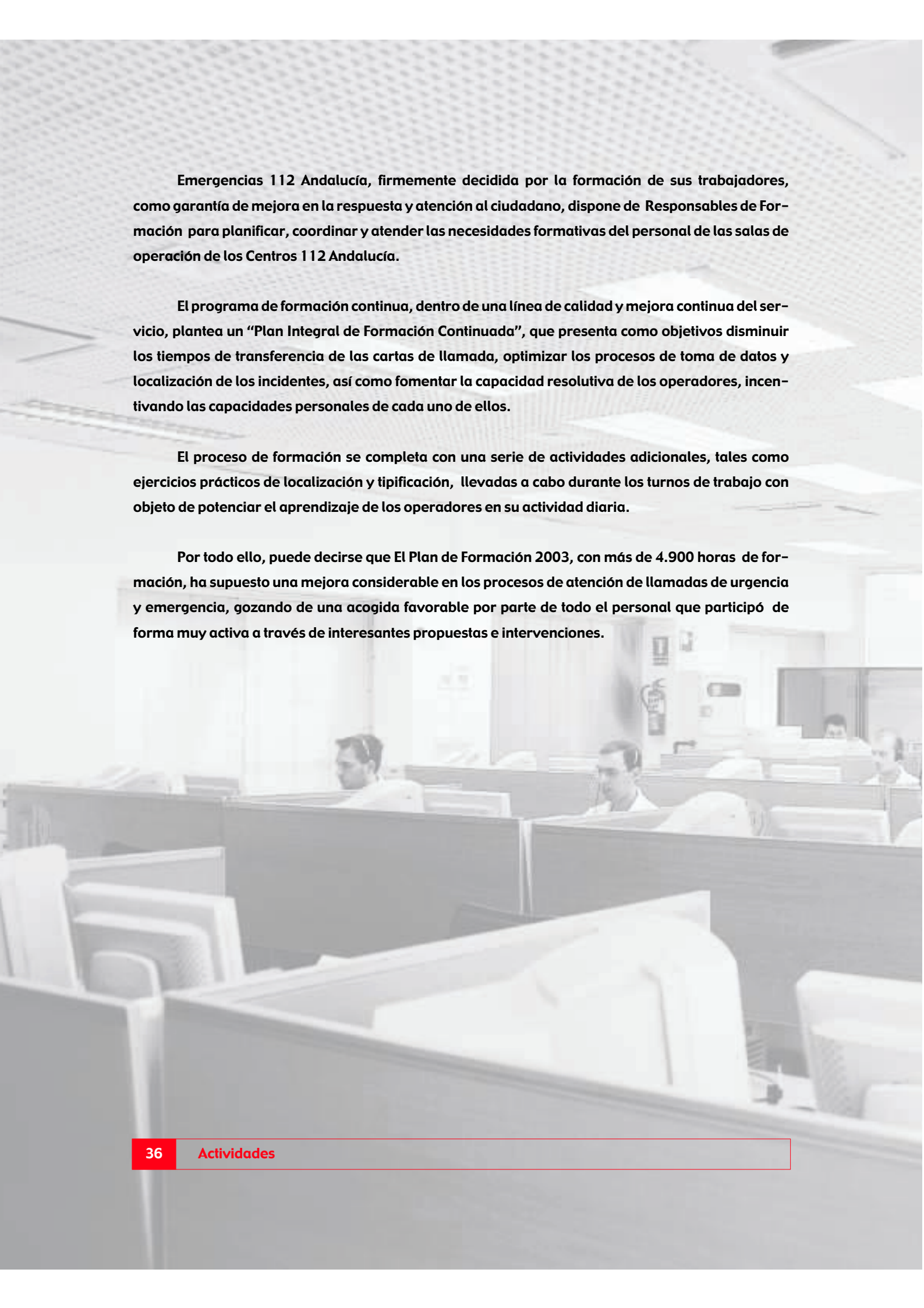
Formación

“Una ambiciosa apuesta formativa con más de 4.900 horas dedicadas a la formación en el ámbito de las urgencias y emergencias”

En el ámbito formativo, el sistema Emergencias 112 Andalucía desarrolló durante el año 2003 diversos planes de formación encaminados, tanto a la incorporación de personal, como a la consolidación, afianzamiento y mejora de los conocimientos del personal de sala en el ámbito de la atención de llamadas de urgencia y emergencia.

La Formación Inicial permitió capacitar al alumnado en el manejo de la aplicación informática, procedimientos de actuación, operativa y atención de llamadas de emergencia, todo ello a través de una metodología eminentemente práctica y participativa.





Emergencias 112 Andalucía, firmemente decidida por la formación de sus trabajadores, como garantía de mejora en la respuesta y atención al ciudadano, dispone de Responsables de Formación para planificar, coordinar y atender las necesidades formativas del personal de las salas de operación de los Centros 112 Andalucía.

El programa de formación continua, dentro de una línea de calidad y mejora continua del servicio, plantea un “Plan Integral de Formación Continuada”, que presenta como objetivos disminuir los tiempos de transferencia de las cartas de llamada, optimizar los procesos de toma de datos y localización de los incidentes, así como fomentar la capacidad resolutive de los operadores, incentivando las capacidades personales de cada uno de ellos.

El proceso de formación se completa con una serie de actividades adicionales, tales como ejercicios prácticos de localización y tipificación, llevadas a cabo durante los turnos de trabajo con objeto de potenciar el aprendizaje de los operadores en su actividad diaria.

Por todo ello, puede decirse que El Plan de Formación 2003, con más de 4.900 horas de formación, ha supuesto una mejora considerable en los procesos de atención de llamadas de urgencia y emergencia, gozando de una acogida favorable por parte de todo el personal que participó de forma muy activa a través de interesantes propuestas e intervenciones.

Formación año 2003. Centros Regionales

Cursos	Sesiones
10	72

Formación Inicial

Presentación

Marco Institucional

Servicios de Seguridad Pública y Emergencias (Organigramas y funciones básicas)

Sistema de Emergencias 112 Andalucía

Técnicas de Atención de Llamadas de Emergencia

Geografía-Cartografía

Comunicación, Despacho y Agenda

Protocolo de Actuación y Tipificación de Llamadas

Prácticas

Cursos	Sesiones
19	70

Formación Continuada

Reciclaje en Técnicas de Atención de Llamadas y Gestión de Incidencias

Tiempo Medio de Transferencia

Formación de Protocolos

Apoyo psicológico en situaciones de crisis

Planificación de dispositivos especiales

Conceptos Básicos de Urgencias y Emergencias Sanitarias

Atención y Gestión de Llamadas en Idiomas

Formación Personalizada

Capacidad Resolutiva y Habilidades Directivas

Formación Coordinadores

Formación Enlace

Atención de Quejas y Reclamaciones

Formación en Terminales de Atención y Seguimiento

Formación año 2003. Centros Provinciales

Cursos

6

Sesiones

228

Formación Inicial

Presentación

BLOQUE I

- Organigrama y funciones básicas de las Administraciones Públicas
- Estructura y funciones de los Cuerpos Operativos
- Estructura y funciones de Protección Civil
- Ley de Emergencias de Andalucía
- Sistema de Emergencias 112 Andalucía
- El CECEM Provincial: estructura y funcionamiento

BLOQUE II

- Comunicación, Despacho y Agenda
- Prácticas
- Planes de Actuación
- Técnicas de Atención de Llamadas de Emergencia
- Geografía-Cartografía provinciales
- Riesgos Naturales y Tecnológicos
- Planes de Emergencias

BLOQUE III

Prácticas

Cursos

64

Sesiones

185

Formación Continuada

Reciclajes en Técnicas de Atención de Llamadas y Gestión de Incidencias

Formación de Protocolos

Incendios Forestales e Inundaciones

Cartografía

Formación Coordinadores

Visitas Formativas (S.P. 061 Málaga, Granada, Refinería CEPSA y Puerto de Algeciras)

Salud Laboral

Habilidades Directivas



Visitas

El sistema Emergencias 112 Andalucía marcó, durante el pasado año 2003, una línea de apertura y comunicación con el exterior, confiriendo una especial atención a las visitas de organismos, medios de comunicación, entidades públicas y privadas, asociaciones, etc.

En este sentido, puede decirse, que cada visita significó el inicio de un diálogo y conocimiento que redundó en la difusión y valoración del propio sistema.

Asimismo, a través de estos encuentros es posible conocer las dificultades que encuentran otros organismos y entidades intervinientes en las emergencias, tendiendo puentes, estableciendo nexos de unión y diferenciación, todo ello desde un respeto por los ámbitos específicos de cualificación, especialización y competencia. Por todo ello, Emergencias 112 Andalucía mantiene abierto este interesante canal comunicativo que tan enriquecedor resulta para todos.

Dentro de esta línea de participación e intercambio, se celebró el 11 de febrero la Primera Jornada Andaluza del 112 en Andujar (Jaén). Fue este un encuentro conmemorativo de la puesta en marcha del sistema Emergencias 112 Andalucía, con un programa de actividades basado en el intercambio de experiencias e inquietudes.

Campañas institucionales

En octubre de 2003 se realizó una segunda campaña de difusión del sistema por todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía. La citada campaña tenía como fin aumentar el grado de conocimiento del sistema entre la población, facilitando de este modo su acceso a los servicios de emergencia.



Para ello se editaron y distribuyeron por el método de buzoneo más de 1.500.000 folletos divulgativos. Asimismo, se elaboraron carteles y cuñas informativas para su difusión en cadenas de radio regionales y locales. Siendo sus resultados visibles en el elevado número de llamadas recibidas solicitando información sobre el servicio.

La segunda fase del proyecto Emergencias 112 Andalucía, tuvo en el año 2003 un impulso definitivo con la integración de organismos intervinientes en las emergencias. En este sentido, la incorporación de los llamados “Centros Integrados” ha supuesto un avance decisivo que ha conseguido potenciar modelos de coordinación intersectorial e interadministrativa, haciendo más eficaz la gestión pública de los servicios de emergencia, facilitando el acceso a los ciudadanos en la solicitud de ayudas y ofreciendo, sin duda, una mejor calidad y eficacia en la respuesta al ciudadano.

Para esta integración, Emergencias 112 Andalucía aportó tanto el equipamiento tecnológico como la formación para el uso de los terminales de atención, seguimiento y unidades de movilización. El resultado de estas integraciones ha sido, sin duda, enriquecedor y positivo para todos; por lo que trabajar en esta línea será uno de los objetivos.