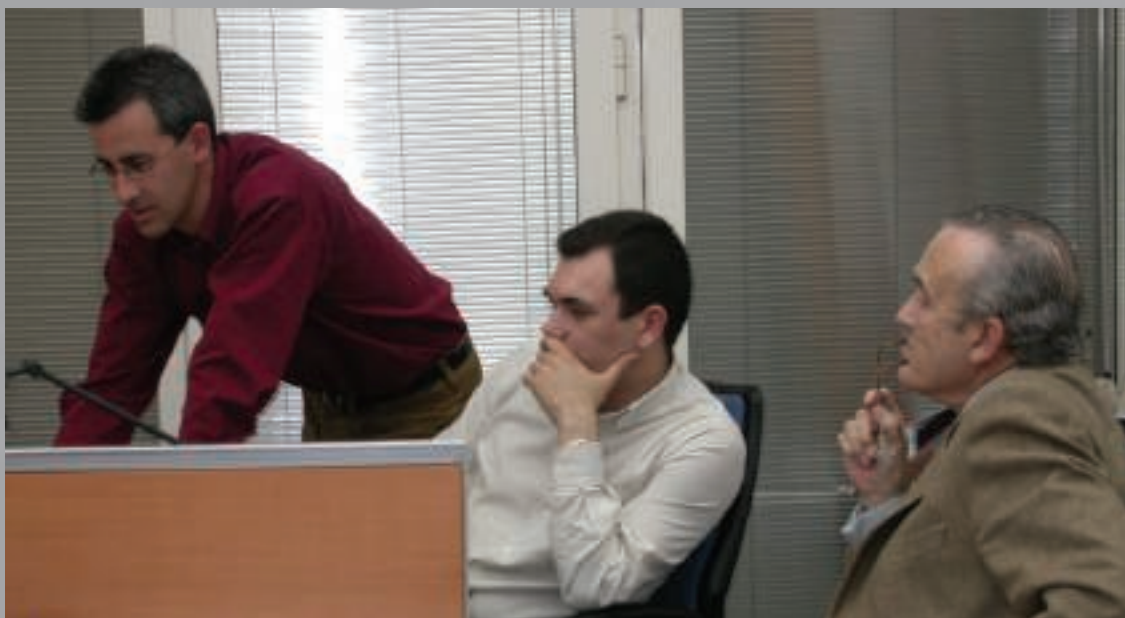


# Operaciones y procedimientos de actuación

*“Un área activa y dinámica preocupada de la elaboración y revisión de los procedimientos de actuación”*

**E**l Área de Operaciones y Procedimientos a través de sus técnicos mantiene una línea de trabajo dirigida a la elaboración, revisión y actualización de los procedimientos de actuación del sistema Emergencias 112 Andalucía.

En este sentido, en el año 2003 se ha llevado a cabo la revisión de la documentación operativa, elaborando nuevos procedimientos – incluyendo un procedimiento específico para emergencias extraordinarias –, actualizando los ya existentes , y respondiendo a las múltiples consultas y sugerencias planteadas por el personal operador.



***“Un continuo estudio y revisión de los procedimientos de actuación para adecuarse siempre a las necesidades del ciudadano”***

Los técnicos de procedimientos iniciaban en el año 2003 un proceso de revisión de documentación operativa en su versión v.2002.3.

Dicha revisión ha supuesto un estudio profundo de las alertas, modificándose el árbol de tipologías y completando un flujograma de entrada / salida para cualquier tipo de llamada recibida en los Centros.

Cada revisión se crea de acuerdo a unas normas básicas de actuación recogidas en un documento base “PGC 751” creado para guiar el propio proceso.

Las siguientes figuras muestran las distintas versiones de procedimientos, su fecha de entrada en vigor y el número de planes totales.

**REVISIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

<b>AÑO 2003</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR</b>	<b>Nº PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN</b>
	v.2003.1	01/03/03	193
	v.2003.2	01/07/03	199

**RELACIÓN DE DOCUMENTACIÓN OPERATIVA GENERADA**

Procedimientos Operativos Base	34
Procedimientos Operativos Específicos V 2003.1	193
Procedimientos Operativos Específicos V 2003.2	199
Documentos HTML de la versión V 2003.1	965
Documentos HTML de la versión V 2003.2	995
Procedimientos de Dispositivos Especiales	15
Instrucción Técnica 03 Manual de Operativa	1
Procedimiento para Emergencias Extraordinarias	1

### ***“Preocupados por la planificación y actuación también en emergencias colectivas”***

El procedimiento para emergencias extraordinarias establece las actuaciones a desarrollar y las medidas que deben ser adoptadas en relación a lo previsto en los correspondientes Planes de Emergencia. Además recoge un catálogo de recomendaciones a la población que incorpora preguntas y respuestas comunes para facilitar al ciudadano en situaciones de emergencias colectivas (terremotos, inundaciones, nevadas, grandes accidentes, etc).

### ***“Dispositivos especiales para grandes concentraciones y otras situaciones de riesgo potencial para la ciudadanía”***

El sistema Emergencias 112 Andalucía, a través del Área de Operaciones, muestra una preocupación constante por prestar la atención más ágil y eficaz al ciudadano, elaborando para ello, planes y dispositivos especiales en eventos que generan grandes concentraciones y situaciones de riesgo potencial.

Dentro de esta línea, durante el año 2003 se desarrollaron diversos procedimientos de actuación específicos, entre los que podemos destacar: Grandes Concentraciones (Plan Romero, Romería de la Cabeza, Semana Santa, acontecimientos deportivos...) Operaciones de Tráfico, Operación Paso del Estrecho, etc.



***“Un trabajo en colaboración con otras Consejerías y Servicios de la Junta de Andalucía”***

Emergencias 112 Andalucía interviene en programas conjuntos con la Consejería de Salud, no sólo ante la gestión de urgencias y emergencias sanitarias, a través de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, sino en diversas intervenciones por alertas epidemiológicas y emergencias de salud ambiental.

Emergencias 112 Andalucía participa en el desarrollo del Plan Infoca, atendiendo las llamadas de notificación de incendios y aplicando procedimientos coordinados con la Consejería de Medio Ambiente.

Asimismo, Emergencias 112 Andalucía interviene junto a la Consejería de Asuntos Sociales en la aplicación del programa específico de atención al menor ante situaciones de violencia y maltrato.

Emergencias 112 Andalucía participa en un protocolo con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales para la información e intervención ante accidentes laborales.

Emergencias 112 Andalucía participa en programas turísticos, deportivos y eventos singulares.

