

Marco de actuación de 112

“Un número telefónico único, gratuito y permanente para urgencias y emergencias en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil”

El sistema Emergencias 112 Andalucía, adscrito a la Consejería de Gobernación a través de la Dirección General de Política Interior se pone en marcha en el año 2001 con una doble finalidad: favorecer la coordinación entre servicios y organismos que intervienen en las emergencias y habilitar un teléfono de fácil accesibilidad en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Emergencias 112 Andalucía es hoy un servicio público que a través de un número telefónico único y gratuito, atiende de forma permanente en toda Andalucía, cualquier emergencia en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana o protección civil. Además de español, la atención se desarrolla en diversos idiomas (inglés, francés, alemán y temporalmente en árabe).

Para asegurar dicha atención al ciudadano, cuenta con dos Centros Regionales de atención y gestión de llamadas y ocho Centros Provinciales de control y coordinación, en total más de 100 puestos de operación, a través de los cuales se atienden y cursan las alertas pertinentes, aplicando procedimientos de respuesta que integran a distintos organismos y entidades, e incorporando procesos de coordinación y seguimiento de actuaciones.

Todo ello a través de 34 grupos de procedimientos de actuación que abarcan desde asistencias sanitarias, accidentes de circulación, contaminación medioambiental, riesgos por agentes naturales, materiales radioactivos, rescates y salvamentos, incendios, accidentes industriales, transporte de mercancías peligrosas y emergencias por seguridad ciudadana, hasta anomalías en servicios básicos e incidencias de tráfico.

Los procedimientos de actuación del sistema Emergencias 112 Andalucía incluyen también la intervención y coordinación en situaciones de emergencias colectivas y catástrofes.



Emergencias 112 Andalucía ha intervenido durante el año 2003 en dispositivos específicos dedicados a la atención de los ciudadanos en situaciones de riesgo potencial, tales como: grandes concentraciones (Plan Romero, Romería de la Cabeza, Semana Santa, acontecimientos deportivos...) Operaciones de Tráfico, Plan INFOCA, Operación Paso del Estrecho, etc.

De otra parte, hay que destacar que el año 2003 ha marcado un avance decisivo en cuanto a la integración de organismos en el sistema Emergencias 112 Andalucía, iniciándose el “Proyecto de Centros Integrados”, que va a permitir compartir información en tiempo real con el sistema 112 y otros organismos intervinientes en las emergencias. Para dicha integración, Emergencias 112 Andalucía aporta el equipamiento tecnológico y su mantenimiento, así como la formación del personal que operará con los equipos y sistemas instalados.

El año 2003 ha significado en cuanto al marco de actuación y al catálogo de prestaciones del sistema Emergencias 112 Andalucía, una importante apuesta por la consolidación y mejora del servicio.