

**memoria anual**

**2003**



**JUNTA DE ANDALUCÍA**

**Consejería de Gobernación**

**Dirección General de Política Interior**

**Subdirección de Emergencias**

**C/ Jesús del Gran Poder, 27. 41071 -Sevilla**

**Teléfono: 955 042 600**

**Fax: 955 042 665**

**Web: <http://www.juntadeandalucia.es/gobernacion>**

**Diseño: Faustina Morales**

**Imprenta. Egondi Artes Gráficas**

Con Europa,  
Andalucía, Imparable.



Este proyecto ha sido cofinanciado por la  
UNIÓN EUROPEA  
Fondo Europeo de Desarrollo Regional



# Índice

<b>PRESENTACIÓN</b>	<b>7</b>
<b>ENTORNO LEGAL</b>	<b>9</b>
<b>MARCO DE ACTUACIÓN DE 112</b>	<b>12</b>
<b>ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN</b>	<b>14</b>
<b>CALIDAD</b>	<b>18</b>
<b>PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	<b>21</b>
<b>OPERACIONES Y PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN</b>	<b>24</b>
<b>OPERACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>28</b>
Desarrollo operativo	
Parámetros de calidad del servicio	
Dispositivos especiales	
Estadísticas de llamadas atendidas	
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>35</b>
Formación	
Visitas	
Campaña institucional	





# Presentación

**E**n el ámbito competencial que el Estatuto de Autonomía reconoce a la Comunidad Autónoma de Andalucía, la Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía ha venido a ordenar el entorno normativo en el que desarrollar adecuadamente las acciones dirigidas a la protección de la vida y los bienes en situaciones de grave riesgo y emergencias. En este contexto, el sistema Emergencias 112 Andalucía se configura como un elemento básico y singular en la aplicación de la política de seguridad pública que inspira la referida Ley.

El sistema Emergencias 112 Andalucía es un servicio público que responde a la apuesta decidida del Gobierno Andaluz por un desarrollo integral e integrador en la gestión de las emergencias en nuestra Comunidad Autónoma. Emergencias 112 Andalucía supone, de una parte, facilitar el acceso de los ciudadanos ante situaciones en que precisen ayuda, poniendo a su disposición un teléfono único para cualquier situación de emergencia, con servicio permanente y gratuito; y por otra, promover una actuación más rápida y coordinada de los distintos medios operativos que deban intervenir, redundando en una mejor respuesta a los ciudadanos y en un mayor aprovechamiento de los recursos existentes.

Tras haber extendido este servicio público a todo el territorio de Andalucía, con la instalación de dos centros regionales y ocho centros provinciales, en el año 2003 se ha iniciado la integración e interconexión de organismos y servicios operativos dependientes de la Junta de Andalucía y de otras Administraciones Públicas. Este plan de extensión de la red del sistema Emergencias 112 Andalucía, que prevé la instalación de más de 200 estaciones remotas, está dirigido a mejorar la coordinación y la eficacia en la prestación de ayuda a los ciudadanos, potenciando la acción conjunta de las distintas Administraciones Públicas.

La memoria de actividades que se presenta es el reflejo de los esfuerzos dedicados a lo largo del año 2003 por todos los que componen el sistema Emergencias 112 Andalucía, en el compromiso por la seguridad y el bienestar de los ciudadanos, así como por el desarrollo de un servicio público de calidad.

Consejería de Gobernación

