



*PROTOCOLO DE GESTIÓN DE  
INCIDENCIAS DEL PLAN DE GESTIÓN  
DE RIESGO DEL ARBOLADO DE  
SEVILLA*



## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. PROCESO DE TOMA DE DATOS.....	4
3. REGISTROS Y FLUJO DE INFORMACIÓN.....	5
4. PROPUESTAS DE MEJORA.....	6

## 1. INTRODUCCIÓN

La gestión de las incidencias acaecidas sobre el arbolado urbano de la ciudad debe de ser uno de los pilares básicos dentro del Plan de Gestión de Riesgo de Arbolado. Registrar esta información aporta valiosos datos que debidamente procesados deben de derivar en acciones correctoras que mitiguen la cantidad y gravedad de las incidencias y con ello puedan reducirse los niveles de riesgo que ofrece el arbolado de la ciudad hasta unos parámetros tolerables. Es importante conocer bien los hechos para poder analizarlos con posterioridad.

El estado general de la masa arbórea de la ciudad, con numerosos árboles debilitados y sometidos al fuertes estrés del entorno urbano, unido a las duras condiciones climáticas del periodo estival con épocas de sequía muy prolongadas y temperaturas extremas, hacen que se generen incidencias con cierta asiduidad.

En una ciudad de la envergadura de Sevilla y su masa arbórea, se debe de llevar a cabo una implementación metodológica para llevar a cabo dicho protocolo. Es importante que todas las empresas o entes que gestión arbolado sigan un mismo proceso y la información se canalice de la misma manera.

Esta implementación metodológica se desarrolla en las siguientes fases:

1. Fase de Desarrollo. Generación de flujos de información, desarrollo de documentos genéricos, presentación del protocolo, pedido de ruegos y preguntas, etc.
2. Fase de Formación. Desarrollo de jornadas formativas a los técnicos de las empresas conservacionistas, encargados y equipos de poda y retenes de emergencia responsables de abordar las incidencias, exposición de ejemplos prácticos, entrega de talonarios de partes de incidencias, etc.
3. Fase de Implementación. Puesta en marcha del protocolo, análisis de problemas, resolución de dudas, realización de ajustes.
4. Fase de Consolidación y Análisis. Recogida de datos, análisis de información, formulación de propuestas de mejora, desarrollo de propuestas de mitigación de riesgo y acciones preventivas y correctivas, etc.

Actualmente para las empresas conservacionistas del macro contrato (actuales Lotes 1 al 10), se encuentra en **Fase de Consolidación y Análisis**, pues se está llevando a cabo de forma oficial desde el 10 de septiembre de 2018 y se han desarrollado las fases iniciales con ciertas garantías. Se comienzan a recoger los frutos de dicha gestión, puesto que las contratistas y sus técnicos tienen datos de donde se generan las incidencias, cuándo y por qué y por lo tanto se comienza a tener información valiosísima para intentar adelantarse a los fallos producidos en el arbolado.

Por el contrario, y como adelanto de las propuestas de mejora se debe de ampliar este protocolo a las zonas gestionadas por Medios Propios.



**Incidencia en Calle Marqués de Pickman con daños graves sobre vehículos**

## 2. PROCESO DE TOMA DE DATOS

Pueden ser diversas fuentes las que activen el origen de la incidencia y procesar el aviso. Esto depende de diversos factores, entre ellos la zona de la ciudad y la hora de producirse la incidencia condicionan enormemente el origen de la activación. Este origen puede ser:

- Personal de las contratadas de mantenimiento de arbolado y zonas verdes, personal del servicio de Jardinería de Ayuntamiento, etc.
- Servicios municipales: Lipasam, Movilidad, etc.
- Servicios de Seguridad Pública; Bomberos, Policía Local, Protección Civil, etc.
- Servicios Técnicos de Parques y Jardines, Coordinador de Plan de Gestión de Riesgo, etc.
- Ciudadanía en general

Si la incidencia se produce en horario laboral, esta activación pudiera llegar directamente al personal técnico de las contratadas, en cambio si se produce fuera de dicho horario, normalmente suele coordinarse a través del CECOP.

Dentro del organigrama municipal, la entidad que coordina las emergencias o aviso es el Centro de Cooperación Operativa (CECOP), esta entidad es la encargada de procesar la información y derivarla al Lote, entidad u organismo correspondiente.

Una vez entrada la activación de la incidencia entra en marcha el **Protocolo de Gestión de Incidencias**. Dicho protocolo se encuentra articulado en tres procesos con sus respectivos documentos genéricos:

1. **Toma de datos a pie de la incidencia:** Todas las incidencias en las que la parte defectible sea >8 cm deberán de rellenarse un Parte de Incidencias sobre Arbolado. Este documento debe de ser rellenado por el personal que acude a retirar los restos de misma (si los hubiere) y hacer una primera evaluación de la situación, es decir, encargados, equipos de poda, retenes de emergencia, etc. Contiene una serie de datos básicos para procesar la información a los técnicos competentes como son; fecha y hora, especie, unidad de gestión, ID, distrito, localización de fallos, medidas de la parte defectible, daños ocasionados y apartado para el seguimiento de la incidencia y observaciones. En esta fase del

protocolo es muy importante la toma de imágenes que puedan aportar la mayor información posible.

- 2. Desarrollo de la Ficha de Incidencia.** En los casos en las que la parte defectible sea > 8 cm de diámetro en incidencias acaecidas en Parques y Jardines y de >18 cm diámetro en Arbolado Viario, se rellenará de forma individual y digital una Ficha de Incidencias sobre Arbolado. Se trata de una completa y práctica ficha que desarrolla la información facilitada en el *Parte de Incidencias sobre arbolado* e incluye más información relacionada como la misma, como es información meteorológica, tipo de fallo, defectos presentes, desarrolla los daños si los hubiere, etc. El objetivo de la ficha es intentar determinar el motivo de la incidencia y sobre todo hacer un seguimiento para programar una actuación de mitigación de riesgo si fuera necesario. En caso de que existieran daños graves o el incidente adquiriera un interés particular, se procedería a rellenar un Informe de Incidencia de Arbolado, actualmente este documento sólo se ha realizado en dos ocasiones donde ha habido daños relevantes (como propuesta de mejora se propone estandarizar y ampliar su uso). Se trata de un documento más extenso donde se profundiza en las causas que han podido motivar la incidencia y su desarrollo. Estos documentos deben de ser rellenado por personal cualificado en Arboricultura.
- 3. Compilación mensual de las incidencias.** Todas las incidencias > 8cm que por lo tanto dispongan de un *Parte de Incidencias sobre Arbolado* deberán de aparecer en un documento denominado Registro Mensual de Incidencias sobre Arbolado. Este documento deberá de enviarse al Coordinador del Plan de Gestión de Riesgo que será el encargado de procesar la información y derivarla a los servicios Técnicos Municipales.

### 3. REGISTROS Y FLUJO DE INFORMACIÓN

Actualmente este protocolo queda encuadrado dentro del Plan de Gestión de Riesgo de Arbolado. Dicho plan es coordinado por una empresa de consultoría externa que se encarga de coordinar, supervisar y fiscalizar que el Protocolo de Gestión de Incidencias se lleve a cabo con rigurosidad y constancia. Se trata de una forma veraz de fiscalizar dicha gestión, pues existen una separación de deberes a la hora controlar las labores de control y mitigación de riesgo.

La empresa de consultoría deberá de informar mensualmente de las incidencias registradas a los Servicios Técnicos Municipales.

El protocolo se articula en torno a tres documentos genéricos:

- Parte de Incidencias sobre Arbolado
- Ficha de Incidencias sobre Arbolado
- Informe de Incidencia
- Registro Mensual de Incidencias sobre Arbolado

## **4. PROPUESTAS DE MEJORA**

A continuación, se enumeran las mejoras a implementar en el proceso:

1. Consolidar Informe de Incidencias. Dar formación al respecto, notificar y exigir a empresa que se lleve a cabo. Se propone que se lleve a cabo cuando exista:
  - Vuelco Completo
  - Fractura de Tronco o estípite
  - Cuando existan daños a personas
  - Cuando existan daños graves o muy graves sobre bienes, vegetación o infraestructuras
  - Bajo demanda expresa de los Servicios Técnicos Municipales, la Dirección Facultativa o el Coordinados de la empresa de consultoría externa
2. Incluir a Medios Propios en el Protocolo de Gestión de Incidencias
3. Crear un apartado específico para los daños producidos por las obras cercanas a los árboles
4. Formar a los inspectores en protección de arbolado durante obras
5. Posibilitar a la figura del “Inspector de Riesgo” que legalmente pueda entrar en las obras y proponer medidas o alertar sobre posibles sanciones