

Andalucía, 31 de octubre de 2013

Intervención de la presidenta de la Junta de Andalucía, Susana Díaz, durante la visita a la nueva sede del Centro de Coordinación de Emergencias 112 Andalucía

Un servicio público de emergencias que ha atendido más de 60 millones de llamadas. Es un buen servicio público.

Un teléfono de emergencias que registró más de 6 millones de llamadas en 2012, frente al millón y medio que recibió en su puesta en marcha en 2001, viene a demostrar el conocimiento que los andaluces y andaluzas tienen hoy del 112 como teléfono único de reseña en la atención de urgencias.

Por tanto, podemos afirmar que los ciudadanos tienen a su disposición un servicio de calidad, con garantías y con seguridad para los ciudadanos, de ahí su alta valoración.

Para el Gobierno de la Junta de Andalucía sigue siendo una prioridad contar con un sistema integral en la gestión de emergencias que facilite a los ciudadanos una respuesta rápida y coordinada y que proporcione la mayor cobertura posible ante cualquier situación de riesgo.

Y cuando alguien vive o alerta una situación de peligro espera una respuesta rápida.

El 112 ha mejorado su capacidad y sitúa en dos segundos la respuesta al ciudadano. Y entre los 40 segundos y los dos minutos, que oscila el tiempo desde que se atiende la llamada y se obtiene la información sobre el incidente hasta que se alerta a los operativos competentes.

Uno de los aspectos por los que el 112 consigue un alto nivel de valoración en las



últimas encuestas de calidad que se han venido realizando para la mejora del servicio, y que pone de manifiesto la gran satisfacción de los ciudadanos con la atención y apoyo prestado.

Pero cabría destacar que sin la complicidad y el alto grado de participación de la ciudadanía en la gestión de las emergencias este servicio no sería lo que hoy es.

La enorme implicación y compromiso de la ciudadanía con sus alertas, que son el origen de la activación de los operativos que tienen que participar, es clave para su resolución.

Y aquí destacaría el gran valor de esta implicación social en materia de incendios forestales, donde las llamadas al 112 son su principal fuente de alerta.

Pero el 112 no sería lo que es sin el gran equipo de cualificados y grandes profesionales que está detrás de todo este sistema.

Más de 600 trabajadores que se distribuyen en los tres centros ubicados en nuestro territorio; los dos centros regionales de atención de llamadas, en Sevilla y Málaga, y en los ocho centros de coordinación y seguimiento en cada una de las provincias andaluzas.

El 112 cuenta con un equipo con un sólido conocimiento en protocolos y planes de emergencia y una amplia experiencia en el dominio de situaciones de crisis y urgencia, y al que se han incorporado nuevos organismos que suponen una notable mejora en los tiempos de respuesta.

A día de hoy, 128 organismos pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, a servicios sanitarios, a servicios de extinción de incendios, policías locales y protección civil, integran este Sistema, para ofrecer a la ciudadanía una respuesta cada vez más rápida y eficaz antes cualquier situación de urgencia.



Emergencias 112 es un sistema plenamente consolidado y que cuenta con el reconocimiento muy satisfactorio de la ciudadanía.

Un servicio público y gratuito de primera necesidad para la población andaluza que está operativo las 24 horas al día, los 365 días del año, para atender las demandas ciudadanas en caso de emergencias, convirtiéndolo en la herramienta de coordinación más eficaz para la atención inmediata.

Pero debemos seguir mejorando este importante servicio.

El Gobierno andaluz tiene el compromiso de aprovechar los avances tecnológicos para acometer nuevos proyectos que sigan perfeccionando y mejorando este servicio de asistencia.

Ya se está trabajando en el desarrollo de una Nueva Plataforma de Gestión con un nuevo procedimiento informático que modernizará aún más el sistema, y que abarcará desde la prevención a la rehabilitación en el ámbito de las emergencias.

Está previsto que este proyecto, que cuenta con un presupuesto de casi 7 millones de euros, esté operativo en el primer semestre de 2014.

Asimismo se está desarrollando un sistema de “Alerta a la población”, en las zonas geográficas en las que se produzca el riesgo, con avisos masivos a través de SMS o llamadas. Método que se utilizará, además, facilitar el acceso al sistema a las personas con discapacidad auditiva.

Además, tenemos la intención de incorporar la videollamada que proporcione a los operativos imágenes en tiempo real de la situación en la que deben intervenir.

No quisiera terminar estas palabras, antes de iniciar la visita a este centro de operaciones de Sevilla, sin destacar dos aspectos que creo importantes:



El 112 es un servicio integral para toda la ciudadanía, que incluye también la asistencia a la población extranjera e inmigrante con una atención multilingüe (en inglés, francés, alemán y árabe).

Además de ser también un servicio que sabe anticiparse a potenciales situaciones de riesgo, y que requieren de una planificación previa y de la activación de un dispositivo específico como la mejor garantía de seguridad de todos.

