



---

**MEMORIA TÉCNICA DE LA ACTIVIDAD  
"ESTADÍSTICA EMERGENCIAS 112 ANDALUCÍA"**

# ÍNDICE

0. IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	7
3. METODOLOGÍA.....	9
4. PLAN DE ANÁLISIS, TABULACIÓN Y COMPILACIÓN.....	14
5. PLAN DE DIFUSIÓN .....	17
6. CRONOGRAMA.....	19

## **0. IDENTIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD**

### **Código y denominación de la actividad**

02.04.03 Estadística Emergencias 112 Andalucía

### **Tipo de actividad**

Actividad estadística

### **Clasificación de la actividad**

- En función de su etapa de desarrollo: Proyecto
- En función de su objeto: Actividad de producción

### **Área temática**

02. Condiciones de vida y bienestar social

### **Subárea temática**

02.04. Justicia y Seguridad

### **Sectores económicos u otros sectores cubiertos por la actividad**

--

### **Organismo responsable**

Consejería de Justicia e Interior

### **Unidad ejecutora**

Área de Gestión e Integración de Emergencias 112 Andalucía (Subdirección de Emergencias. Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil).

### **Organismos colaboradores y convenio**

--

## 1. INTRODUCCIÓN

### Área de estudio

Emergencias coordinadas de forma permanente en toda Andalucía ante cualquier situación de urgencia y emergencia en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil, a través del número telefónico único y gratuito "112" del servicio público "Emergencias 112 Andalucía".

### Marco conceptual: conceptos y definiciones

Desde todos los puntos de Andalucía y con cualquier tipo de teléfono (móvil, fijo o cabina) los profesionales de 112 Andalucía atienden las situaciones de urgencia y emergencia de la ciudadanía en las principales lenguas de la Unión Europea, español, inglés, francés o alemán. Además, el sistema incorpora la atención en árabe. De este modo se superan barreras geográficas e idiomáticas y se garantiza un servicio integral a la población sin importar circunstancia, condición o procedencia.

Emergencias 112 Andalucía es además un sistema integrador ya que se sitúa como nexo coordinador de todos los organismos y entidades que intervienen en la gestión de las emergencias, coordinando las actuaciones de todos los operativos y entidades que forman el mapa de gestión de las emergencias en la Comunidad Autónoma Andaluza.

Entre los conceptos mas empleados encontramos:

- Emergencia coordinada: situación de urgencia que comunica una persona particular u organismo a través del servicio 112 que requiere de la actuación inmediata de uno o más operativos, que alerta el personal de 112 telemática o telefónicamente, para su resolución de forma que se eviten, minimicen o reparen posibles daños en las personas, los bienes y el medio ambiente.
- Activación telefónica a organismo: información recabada por el personal de atención, relacionada con una llamada que genera una emergencia, que se traslada por vía telefónica al operativo correspondiente siguiendo el procedimiento de actuación.
- Activación telemática a organismo: información recabada por el personal de atención, relacionada con una llamada que genera una emergencia, que se traslada por vía telemática al operativo correspondiente siguiendo el procedimiento de actuación.
- Coordinación telefónica: llamadas telefónicas intercambiadas entre 112 y los distintos operativos relacionadas con la gestión y coordinación de las distintas emergencias.

- Mensajería de coordinación: intercambio de información por vía telemática entre el servicio 112 Andalucía y los distintos operativos relacionada con la gestión de las distintas emergencias.
- Tipos de organismo: Emergencias Sanitarias, Bomberos, Policía Local, Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil y Otros (Protección Civil, Cruz Roja, Organismos Públicos...)

### **Antecedentes: en el tiempo / en otros ámbitos**

El sistema Emergencias 112 Andalucía tiene su origen en un marco legal vertebrado en tres niveles: Europeo, Nacional o Estatal y Autonómico.

Esta triple vertebración es lo que ha permitido a la Junta de Andalucía dotar a 112 Andalucía de unas características y peculiaridades propias para adaptarse a la realidad de la comunidad autónoma, permitiendo incluso sobrepasar los modelos propuestos, ampliando funcionalidades y prestaciones para ofrecer un servicio integral y de calidad a la población andaluza.

La Decisión del Consejo 91/396/CEE de 29 de julio, 1991: sentó las bases para que los estados miembros introdujeran el número 112, como número de llamada de urgencia único europeo, estableciendo la OBLIGATORIEDAD para los Estados Miembros de la creación de un número único europeo de urgencias y emergencias, a través del cual los ciudadanos reciban una atención y respuesta adecuada.

El Real Decreto 903/1997 de 16 de junio traspone la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas al Estado Español y Faculta a las COMUNIDADES AUTÓNOMAS para la prestación del servicio. Posibilita el número 112 con otros existentes en las distintas administraciones públicas y normaliza el acceso GRATUITO para los ciudadanos

En el ámbito autonómico, la Orden de la Consejería de Gobernación de 22 de junio de 2001, vino a significar la norma reguladora de la PUESTA EN OPERACIÓN del Sistema de Emergencias 112 Andalucía en nuestra Comunidad, una puesta en marcha que se haría de forma progresiva y paulatina.

La efectiva puesta en operación del sistema Emergencias 112 Andalucía en cada provincia de la Comunidad se materializó en las distintas resoluciones de las Delegaciones del Gobierno de la Junta de Andalucía en las distintas provincias, desde el 18 de diciembre de 2001 para Sevilla, hasta el 3 de abril de 2002 en la provincia de Málaga.

La Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía, consolida y eleva el marco normativo anterior, estableciendo un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencia y emergencia realizadas tanto por la población, como por las entidades públicas y privadas a través del teléfono único europeo 112.

En cuanto a la información estadística, la Consejería de Gobernación y Justicia (actualmente Consejería de Justicia e Interior) viene publicando información básica sobre la actividad del sistema Emergencias 112 desde el año 2004, pero no es hasta 2012 cuando se incluye por primera vez en un programa estadístico anual y por tanto tiene la peculiaridad de estadística oficial.

Respecto a otros ámbitos se desconoce la existencia de actividades estadísticas similares.

### **Justificación y utilidad**

Emergencias 112 Andalucía ha apostado desde su creación por la transparencia administrativa en su servicio a la ciudadanía. La comunicación sobre el desarrollo de su actividad, así como la relevancia de la información sobre seguridad y emergencias justifican, por si mismos, la importancia de la difusión de sus datos.

El desarrollo de este proyecto estadístico pretende la publicación de datos periódicos útiles tanto para las administraciones públicas como para los medios de comunicación y la sociedad en general mediante la explotación de la base de datos donde quedan registradas las emergencias coordinadas, así como las activaciones y alertas cursadas a los distintos operativos que intervienen para su resolución.

En este sentido, esta actividad satisface los siguientes objetivos generales del Plan Estadístico y Cartográfico 2013-2017:

- Producir la información estadística y cartográfica requerida para la ejecución y seguimiento de las políticas europeas, nacionales y autonómicas en el ámbito de competencia de la Junta de Andalucía
- Producir y difundir los datos estadísticos y cartográficos como información útil y reutilizable para la toma de decisiones participativas por la sociedad andaluza
- Dotar a la ciudadanía de la información suficiente y objetiva que permita la evaluación de las políticas ejecutadas por la Junta de Andalucía y sus entes instrumentales.

## **2. OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Contar con información sobre las instalaciones, servicios públicos o privados y actividad en materia de seguridad, protección civil y gestión de emergencias, concretamente sobre la actividad desarrollada por el servicio único de urgencias de la comunidad autónoma andaluza, Emergencias 112 Andalucía.

### **Objetivos específicos**

- Dar a conocer la evolución del número emergencias coordinadas en Andalucía.
- Informar sobre la distribución provincial de las emergencias.
- Exponer la distribución temporal de dicha actividad.
- Difundir el número de activaciones y avisos a otros organismos, así como la actividad de coordinación con los mismos.

### **Ejes transversales**

En cuanto a la pertinencia de esta actividad ejes transversales del Plan Estadístico y Cartográfico de Andalucía 2013-2017 cabe decir lo siguiente:

- Cohesión: La actividad es pertinente al eje de cohesión porque estudia variables que contribuyen a corregir desigualdades económicas, sociales o territoriales.
- Sostenibilidad: Para esta actividad no es aplicable el eje transversal de sostenibilidad.
- Innovación: Para esta actividad no es aplicable el eje transversal de innovación.
- Género: Esta actividad no es pertinente al eje transversal de género ya que no es posible aportar datos desagregados por sexo relativos a emergencias coordinadas. La no inclusión de la pregunta acerca del género en el procedimiento de actuación del Sistema de Emergencias 112 de Andalucía está justificada por el hecho de que todas las preguntas que efectúa el operador de 112 están orientadas a la resolución de la emergencia y se obvian aquellas que puedan incrementar el tiempo de resolución del incidente.
- Políticas Públicas: La actividad es pertinente a este eje en cuanto que produce información de calidad requerida para la ejecución y el seguimiento de políticas europeas, nacionales y autonómicas en el ámbito de competencia de la Junta de Andalucía. En concreto, contribuye a la medición del cumplimiento de la "Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía" y el "Plan Territorial de Emergencia de Andalucía (PTEAnd)" así

como al cumplimiento de las obligaciones de la Consejería de Justicia e Interior, a través de la Subdirección de Emergencias de la Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil, en materia de seguridad y emergencias.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **Ámbito de estudio**

##### Población objeto de estudio:

Emergencias coordinadas por el sistema 112 en Andalucía.

##### Unidad investigada:

Situación de urgencia que comunica una persona particular u organismo a través del servicio 112 que requiere de la actuación inmediata de uno o más operativos a los que alerta el personal de 112 telemática o telefónicamente para su resolución.

##### Periodicidad en la recogida:

Continua.

##### Desagregación territorial máxima alcanzada:

Provincial.

#### **Variables**

Las principales variables manejadas son las emergencias coordinadas, idiomas atendidos, provincias de origen, media diaria atendida por franja horaria, media de emergencias atendidas por días de la semana, activación a organismos (telefónica, telemática), comunicaciones de coordinación (telefónica, telemática).

#### **Recogida de información**

Esta actividad se basa en la explotación de los datos de atención y gestión de emergencias de la fuente administrativa Emergencias 112 Andalucía cuyas características más importantes son las siguientes:

##### Nombre oficial de la fuente administrativa:

Sistema de emergencias 112 Andalucía.

##### Objetivo principal de la fuente administrativa:

Servicio de gestión integral de emergencias, que promueve la actuación coordinada de los distintos medios operativos que deban intervenir en cada caso.

Normativa vigente que regula la fuente:

ORDEN de 22 de junio 2001, por la que se autoriza la puesta en operación del servicio de atención de llamadas de urgencia y emergencias 112.

Normativa que crea la fuente u origen de ésta:

LEY 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía. (BOJA nº 138, 26 de Noviembre 2002).

Obligatoriedad legal de inscripción de la población o los hechos en la fuente (obligatoria, voluntaria o ambas):

Obligatoria

Soporte en el que se encuentran los datos de la fuente (papel, informático o ambos):

Informático

Organismo responsable de la gestión de la fuente:

Consejería de Justicia e Interior

Departamento administrativo que gestiona la fuente:

Dirección General de Interior, Emergencias y Protección Civil

Población a la que se refiere la fuente o hechos que se inscriben en la misma, especificando sus propiedades y rasgos distintivos y las exclusiones que se consideren:

Situaciones de emergencias comunicadas al Sistema 112 Andalucía para la toma de medidas e intervención inmediata de operativos y/o entidades para evitar, minimizar o reparar posibles daños en las personas, los bienes y el medio ambiente.

Ámbito territorial de la fuente:

Comunidad Autónoma de Andalucía

- Variables (nucleares) que se recogen en la fuente:

<b>Sexo</b>	<b>Edad</b>	<b>País de nacimiento</b>	<b>Nacionalidad</b>
No	No	No	No
<b>Estado civil</b>	<b>Composición del hogar</b>	<b>País de residencia</b>	<b>Región de residencia</b>
No	No	No	No
<b>Localidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Coordenadas geográficas</b>	<b>Situación laboral</b>
Sí	Sí	No	No
<b>Situación profesional</b>	<b>Ocupación</b>	<b>Sector de actividad en el empleo</b>	<b>Nivel más alto de estudios terminados</b>
No	No	No	No

Nivel de referenciación territorial con el que se inscribe a la población o a los hechos en la fuente:

Municipal

Periodo de tiempo que puede transcurrir entre la ocurrencia del hecho o acto administrativo y su inscripción en la fuente. Especificar todos los plazos existentes:

Inmediato

Mecanismos que se han desarrollado para comprobar la fiabilidad de la fuente administrativa:

Emergencias 112 Andalucía cuenta con un sistema de calidad y es un servicio certificado desde el año 2008 por la entidad independiente AENOR; aspecto que garantiza que todos los procesos del servicio se realizan dentro de unos parámetros aceptados por la Norma Internacional ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad. Además cuenta con la certificación medioambiental que garantiza que los procesos se realizan de forma sostenible con el medio ambiente, ISO 14001.

Asimismo, Emergencias 112 Andalucía dispone de un proceso propio para la elaboración y publicación de estadísticas, sometido a evaluación y revisión continua dentro del mencionado marco de calidad.

Así pues, en el mes de octubre de 2014 el sistema 112 en Andalucía cambió la plataforma tecnológica con la que llevaba a cabo su actividad de gestión y coordinación de emergencias en la comunidad autónoma. Dicho cambio supuso un profundo proceso de renovación tecnológica que ha permitido la implantación en la región de un sistema de gestión integral de las emergencias (sistema GEA) que auna las labores de prevención, planificación, gestión, análisis y rehabilitación en las emergencias.

Este proceso ha marcado de forma paralela un cambio y modernización en los sistemas de medición estadística del servicio que ha sido sometido, durante el año 2015, a continuos controles para certificar su fiabilidad y calidad, de acuerdo a los estándares establecidos.

El nuevo sistema supone también un cambio de paradigma en la gestión y coordinación de emergencias que ha transformado el proceso de trabajo del propio servicio. De ahí que haya habido que modificar los parámetros objeto de explotación propuestos para la explotación de forma que se ajusten a la nueva realidad del servicio.

Por último, el fichero informático o base de datos que contiene los datos estadísticos objeto de explotación tiene plena validez legal y/o jurídica y cumple con los requisitos legales en materia de protección datos.

Circuito de información existente entre el organismo responsable de la actividad y el gestor de la fuente administrativa:

La información procede de la base de datos de la plataforma tecnológica GEA en la que quedan registradas todas sus actividades: llamadas recibidas y emitidas, emergencias gestionadas, alertas y activaciones a los distintos operativos, así como las llamadas y la mensajería entre operativos para su coordinación.

Así, los datos de emergencias coordinadas quedan recogidos en la plataforma tecnológica. El área encargada de su tratamiento los explota y traslada al área responsable de su difusión.

Los datos estadísticos se explotan mediante consultas sobre la base de datos del sistema, las cuáles extraen la información relacionada con los distintos parámetros objeto de análisis.

El sujeto informante de esta actividad es la Consejería de Justicia e Interior.

### **Restricciones y alternativas**

Se trata de una actividad en la que el sujeto informante es la propia Consejería, por lo que no se prevén restricciones que puedan dificultar el desarrollo de esta actividad en cuanto a disponibilidad de resultados, siendo propios los recursos humanos y materiales necesarios para su desarrollo.

## **4. PLAN DE ANÁLISIS, TABULACIÓN Y COMPILACIÓN**

### **Preparación y tratamiento base de la información**

Como se ha dicho anteriormente, los datos estadísticos se explotan mediante consultas sobre la base de datos del sistema y luego se vuelcan en hojas de cálculo vinculadas a las distintas plantillas de presentación.

### **Sistemas de codificación y nomenclaturas utilizados**

--

### **Criterios y variables de clasificación**

Los resultados que se publican se clasifican atendiendo a la provincia, mes, idioma atendido, franja horaria, día de la semana y tipo de organismo (Emergencias Sanitarias, Bomberos, Policía Local, Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Otros (Protección Civil, Cruz Roja, Organismos Públicos...)).

### **Análisis realizado y metodología**

Desde la creación del Emergencias 112 Andalucía, la explotación de datos estadísticos ha cobrado especial relevancia como elemento de análisis para apoyar la toma de decisiones, la elaboración de nuevos protocolos de actuación, planes de emergencia, etc., así como para adecuar el catálogo de prestaciones del servicio a las necesidades reales de la sociedad andaluza. Externamente, los datos estadísticos también ha sido un elemento de transparencia y apertura.

De esta forma, los datos que se presentan en esta memoria son el resultado de un análisis continuo de aquellos parámetros más relevantes para la toma de decisiones interna, así como para mostrar externamente la actividad del servicio y las situaciones de emergencia que tienen mayor ocurrencia en la región así como la incidencia geográfica y temporal de las mismas, y la participación de los distintos operativos de emergencia para darles respuesta.

El trabajo previo que se requirió para el desarrollo de los datos se refiere principalmente a un análisis de la actividad del servicio que dio lugar a la extracción de los parámetros más significativos del mismo: llamadas, activaciones, mensajería, idiomas, etc., y la preparación de las consultas y verificación de las mismas.

### **Control de calidad**

Para validar la fiabilidad de los resultados de las consultas, se cotejan periódicamente de forma aleatoria, tramos o periodos cortos manualmente comprobando así que la información extraída muestran los datos exactos y los resultados son coincidentes.

### **Garantía de secreto estadístico**

En cuanto a la recogida y tratamiento de la información, la base de datos del sistema está protegida para evitar accesos no autorizados y el personal del servicio está sujeto al deber de confidencialidad. Además, existen barreras de seguridad, así como un control informático y de perfiles (autenticación) para evitar el acceso y la extracción no autorizada.

Y en cuanto a la difusión, los datos que se publican son número de llamadas y a un nivel de desagregación provincial, por lo que están lo suficientemente agregados para salvaguardar los datos de carácter personal de las personas que han realizado las llamadas.

### **Normas y estándares de aplicación**

-

### **Posibles resultados (plan de tabulación, mapas, fotos, servicios, datos espaciales u otros que se esperan obtener)**

- Número de emergencias coordinadas en Andalucía por provincia y mes
- Número de emergencias coordinadas en Andalucía por tipología y provincia
- Número de emergencias coordinadas en Andalucía por tipología y mes
- Evolución del número de emergencias coordinadas en Andalucía por provincia
- Media diaria de emergencia coordinadas en Andalucía por franja horaria.
- Media diaria de emergencia coordinadas en Andalucía por días de la semana.
- Media diaria de emergencias coordinadas en Andalucía por franja horaria y día de la semana.
- Activación telefónica a organismos por provincia y mes.
- Activación telefónica a organismos por tipo de organismo y provincia.
- Activación telefónica a organismos tipo de organismo y mes.
- Activación telemática a organismos por provincia y mes.
- Activación telemática a organismos por tipo de organismo y provincia.
- Activación telemática a organismos por tipo de organismo y mes.

- Número y % de emergencias coordinadas con activaciones a dos o más organismos en Andalucía por tipología
- Coordinación con organismos por mes vía mensajería
- Relación entre emergencias coordinadas y comunicación con organismos vía mensajería por mes
- Coordinación con organismos vía telefónica por mes y tipo de organismo

### **Niveles de desagregación territorial alcanzados**

Provincial.

### **Unidades de medida utilizadas**

Todos los resultados están expresados en valores absolutos. Para los gráficos, se emplean porcentajes.

### **Indicadores que se van a construir**

--

## **5. PLAN DE DIFUSIÓN**

### **Denominación de la publicación**

Estadística Emergencias 112 Andalucía.

### **Organismo difusor**

Consejería de Justicia e Interior

### **Tipo de producto de difusión (microdatos, datos espaciales, tablas, gráficos, mapas, fotos, bases de datos, directorios, servicios -WMS para aplicaciones,...-, informes, otros)**

Tablas y gráficos.

### **Medio de difusión (Internet, CD-DVD, publicación impresa)**

Internet.

URL:

<http://juntadeandalucia.es/organismos/justiciaeinterior/servicios/estadisticas/detalle/39470.html>

### **Periodicidad de la publicación**

Cuatrimestral y anual.

### **Periodicidad de difusión de resultados**

Cuatrimestral y anual.

### **Perfil de los receptores (descripción de los usuarios potenciales de los datos)**

Administraciones Públicas y sociedad en general.

### **Disponibilidad de bases de datos**

Existe la posibilidad de disponer de la información por parte de todos o algún sector de usuarios siempre y cuando se cumpla la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

### **Posibilidad de peticiones específicas a demanda o disponibilidad de microdatos**

Existe la posibilidad de peticiones específicas o a demanda siempre y cuando no dificulten el normal funcionamiento de las distintas áreas del servicio y se cumpla, una vez más, la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

## 6. CRONOGRAMA

Fase	Tarea	Ene/n	Feb/n	Mar/n	Abr/n	May/n	Jun/n	Jul/n	Ago/n	Sep/n	Oct/n	Nov/n	Dic/n
<b>Recogida u obtención de información</b>	Recogida de información	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n
<b>Tratamiento y procesamiento de datos</b>	Tratamiento de los datos	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n	Año n
<b>Obtención y difusión de resultados</b>	Publicación de resultados	Sep-Dic/ n-1				Ene-Abr/n				May-Ago/n			