

Nº y año del exped.
225_24-PIDS
Referencia

DENOMINACIÓN:

Acuerdo de 11 de marzo de 2024, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de la Memoria de Emergencias 112 Andalucía correspondiente al año 2023.

Con el fin de dar cumplimiento a la Decisión 91/396/CEE, del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo, derogada por la Directiva (UE) 2018/1972 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2018, por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, el Gobierno del Estado aprobó el Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, atribuyendo a las Comunidades Autónomas su prestación.

Por su parte, la Ley 2/2002, de 11 de noviembre, de Gestión de Emergencias en Andalucía, en su artículo 34, prevé el establecimiento de un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencias y emergencias realizadas por ciudadanos y entidades públicas y privadas, cuya superior dirección se atribuye a la Consejería competente en materia de protección civil, que permita solicitar la asistencia de los servicios públicos en materia de asistencia sanitaria de urgencia, de extinción de incendio y salvamento, de seguridad ciudadana y protección civil.

Asimismo, mediante la Orden de 22 de junio de 2001, por la que se autoriza la puesta en operación del servicio de atención de llamadas de urgencias y emergencias 112, se procedió a la puesta en operación del citado servicio a través del número único europeo 112, al objeto de ofrecer a los ciudadanos y entidades públicas y privadas el acceso a los servicios públicos competentes en materia de asistencia sanitaria de urgencia, de extinción de incendio y salvamento, de seguridad ciudadana y protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública de la que dependan.

Las competencias y funciones relativas a la ejecución de la política del Consejo de Gobierno en materia de protección civil, se encuentran atribuidas a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 del Decreto del Presidente 10/2022, de 25 de julio, sobre reestructuración de Consejerías, y en el artículo 1.e) del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.

Emergencias 112 Andalucía es un servicio público y gratuito, disponible las 24 horas del día todos los días del año, para atender las emergencias de la ciudadanía. Cuenta además con atención multilingüe en inglés, francés, alemán, árabe y ucraniano, además de en español. La atención en idiomas dejó el pasado año 2023 un total de 35.124 llamadas gestionadas con el siguiente reparto: inglés (27.065), francés (4.286), árabe (2.178), alemán (1.349) y ucraniano (246).

Está presente no sólo en las dos salas regionales y en las ocho salas provinciales, sino también en el lugar en el que suceden las emergencias con el despliegue del Puesto de Mando Avanzado (PMA), un sistema que cuenta con los municipios y que trabaja de forma coordinada con las Instituciones del Estado.

Emergencias 112 gestionó un total de 4.238.778 llamadas en 2023, cifra que ha supuesto un incremento del 29,16 % con respecto al año anterior. En cuanto al número de emergencias, el ejercicio se cerró con 808.662 incidencias coordinadas y un crecimiento del 1,55 %. De esta forma, se mantiene el crecimiento registrado en ejercicios anteriores, lo que pone de manifiesto la confianza que deposita la ciudadanía en el 112 como número al que recurrir en caso de estar antes una situación de urgencia y emergencia.

Los meses estivales han sido este ejercicio 2023 los de mayor actividad anual en las salas de 112 Andalucía. Así, agosto ha sido el mes con más emergencias coordinadas (78.185), seguido de julio (76.052). El aumento de actividades lúdicas y al aire libre, el turismo y el incremento de desplazamientos se encuentran detrás de estos picos de actividad.

En cuanto al carácter de las incidencias, las más requeridas han sido las sanitarias (387.475), seguidas de las relacionadas con seguridad ciudadana (152.817), incidencias de tráfico (69.188), accidentes de circulación (43.710), emergencias relacionadas con animales (37.564) e incendios (35.394). Estas cifras suponen un descenso de las atenciones sanitarias del 4,19 % al tiempo que suben los casos relativos a seguridad ciudadana un 8,97 %.

A nivel provincial, Sevilla es un año más la que acumula un mayor número de emergencias gestionadas (209.856), seguida de Málaga (171.527), Cádiz (104.367) y Granada (99.137). De otro lado, con menor número de emergencias durante el año 2023 se encuentran Almería (64.117), Córdoba (59.337), Huelva (52.028) y Jaén (48.290).

El Tiempo Medio de Respuesta al ciudadano (TMRC) que es el tiempo comprendido entre que el ciudadano marca el 112 y la llamada es descolgada por el especialista del sistema 112, se ha situado en 5,25 segundos.

La ciudadanía puede ponerse en contacto no solo con el marcado del número sino también a través de la App del servicio, una aplicación para móviles gratuita y fácil de instalar que este año ha recibido casi un centenar de avisos (97), así como a través del sistema E-CALL, herramienta que incorporan los nuevos vehículos del espacio europeo y que emite automáticamente una llamada al 112 cuando se produce un accidente de tráfico grave. Este último tipo de avisos, con 18.164 llamadas, ha crecido un 30,30 % respecto al año anterior. El servicio SVISUAL, sistema de vídeo traducción en lenguaje de signos para hacer accesible el teléfono de emergencias para las personas con dificultades auditivas y del habla, ha dejado casi una treintena de alertas (27), un 80 % más que el año pasado, gracias al mayor grado de conocimiento de este instrumento entre el colectivo de personas sordas.

Por otra parte, el año 2023 se cerró con un total de ocho emergencias mayores gestionadas, situaciones en las que el 112 se configura como Centro de Coordinación Operativa (CECOP) al quedar activado un plan de emergencia.

Concretamente, se produjeron hasta cinco activaciones del nivel 1 del Plan INFOCA, una activación del Plan de Emergencias ante el Riesgo de Contaminación del Litoral en Andalucía, otra de Plan de Emergencias Exterior y, por último, otra del Plan de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones.

Así mismo, se destacan tres activaciones por grandes concentraciones, asociadas al Plan del Cerro, Plan GP Jerez y Plan Romero.

Por último, en el año 2023 el área de Operaciones del servicio 112 desarrolló 77 operativas específicas. Destacan las destinadas a coordinar la actividad de emergencias con motivo de desplazamientos masivos de población, como la Operación Paso del Estrecho o las especiales de tráfico en Navidad y verano, al igual

que la que se implementa anualmente por concentración durante la temporada de la estación de esquí de Sierra Nevada. Otras operativas específicas han servido para dar servicio a eventos deportivos como la Vuelta Ciclista a Andalucía, junto con ferias y fiestas en las principales capitales de provincia, como son el Carnaval de Cádiz, Semana Santa y Feria de Sevilla, o las ferias de Córdoba, Málaga, Almería y Jaén, Corpus de Granada y Colombinas de Huelva. El área de Operaciones ha desarrollado, asimismo, operativa específica en fechas clave como la celebración de todos los santos y difuntos, Navidad, eventos musicales como el Dreambeach de Villaricos en Almería y los planes preventivos contra los efectos del calor.

Por todo lo expuesto y considerando la importancia y repercusión de las acciones e intervenciones desarrolladas en nuestra Comunidad Autónoma por Emergencias 112 Andalucía, se considera oportuno que sea conocida por el Consejo de Gobierno la Memoria de actuaciones correspondiente al año 2023.

En su virtud, de conformidad con el artículo 27.22 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía, a propuesta del Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día 11 de marzo de 2024,

ACUERDO

Tomar conocimiento de la Memoria de Emergencias 112 Andalucía correspondiente al año 2023.

Sevilla, 11 de marzo de 2024

Juan Manuel Moreno Bonilla
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

Antonio Sanz Cabello
CONSEJERO DE LA PRESIDENCIA, INTERIOR, DIÁLOGO SOCIAL
Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

MEMORIA 2023

**Emergencias 112
Andalucía**



Junta de Andalucía



Índice

- **Carta del consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa**
- **El año en cifras**
- **Emergencias extraordinarias**
- **Planes y dispositivos**
- **Integración de organismos**
- **Formación y proyectos**
- **Difusión y eventos**
- **Satisfacción de usuarios**



Carta del consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Junta de Andalucía

Nueva sede, más tecnología y una nueva forma de organizar la emergencias



Me acerco a ustedes a través de estas líneas para hacer un **balance del año en el número de emergencias** preferido por todos los andaluces, el **112**.

El ejercicio 2023 ha culminado cargado de grandes avances e hitos en materia de seguridad y protección civil. Así, **en el primer trimestre** del año, el

17 de febrero, **fortalecimos la respuesta en emergencias en la comunidad autónoma** gracias a la **puesta en marcha e inauguración de una nueva sede regional y provincial del 112**, en la Parque Tecnológico de Málaga.



Después de 20 años en las mismas dependencias de la Avenida de la Aurora, **el 112 necesitaba crecer y renovarse** para seguir respondiendo **a su misión de acercar los servicios de emergencia a la ciudadanía y favorecer la coordinación entre operativos y entidades que intervienen tanto en el día a día, en las incidencias ordinarias, como en situaciones extraordinarias** a las que hemos tenido que hacer frente los últimos años: pandemia, incendios o inundaciones.

Málaga es, hoy por hoy, la segunda provincia andaluza en número de emergencias gestionadas. Más de un 21 % de los incidentes coordinados en la comunidad autónoma el pasado 2023 se localizaron en la provincia malagueña con hasta 171.527 emergencias. **Unas cifras de atención que no han dejado de crecer en los últimos años, gracias a la confianza de la población en el 112,** y que han motivado el incremento de los dimensionamientos y, por tanto, de mayores necesidades de espacio y tecnología, una realidad para la que las instalaciones de la Avenida de la Aurora se habían quedado pequeñas desde hacía mucho tiempo y **que el Gobierno de la Junta de Andalucía ha sabido atender.**

La puesta en marcha de la nueva sede ha sido, además, un ejemplo de eficacia y eficiencia en la gestión, no solo **por devolver para el servicio público un edificio que se encontraba vandalizado y prácticamente en situación de abandono; sino también porque con una inversión de 1.317.752, 10 € se han visto beneficiados hasta cuatro servicios:** el propio sistema **112,** la **Unidad Adscrita de Policía Nacional,** que se ha quedado con todo el espacio que ha dejado el 112 en la sede de la Avenida de la Aurora, así como el servicio provincial de **Protección Civil y el Centro Operativo Provincial (COP) de INFOCA** en Málaga, que comparten instalaciones con el servicio de emergencias .

El número único de emergencias de Andalucía es hoy más grande que nunca gracias también a su apuesta por aunar esfuerzos y trabajar de la mano del resto de operativos, instituciones y servicios. Al cierre del año ya son 162 los operativos integrados en la plataforma tecnológica del 112 gracias a la incorporación de nuevos 13 operativos de emergencia y a la firma de ocho convenios





con instituciones como, por ejemplo, el **Puerto de Sevilla, la Real Federación Española de Salvamento y Socorrismo, el SAMU o el Instituto Andaluz de la Mujer para aunar esfuerzos en la lucha contra la violencia de género en sus múltiples caras**. Gracias a esto cuando el teléfono de emergencias andaluz recibe un aviso de cualquier tipología relacionada con violencia de género, de manera simultánea, toda la información es conocida por los especialistas del Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) para poner en marcha todo el proceso de **asesoramiento y acompañamiento**. Igualmente, cuando los profesionales del Teléfono de Información a la Mujer detectan algún posible caso de violencia en curso que requiere de la intervención policial o sanitaria o de cualquier actuación de emergencia, se pone inmediatamente en conocimiento de los gestores de 112 para que éstos realicen todas las activaciones oportunas y se ponga en marcha la **cadena de respuesta para proteger y atender a las posibles víctimas de manera rápida y eficaz sin pérdida de tiempo**.





En el mes de marzo, **saldamos una deuda histórica con nuestros servicios de prevención y extinción de incendios y salvamento gracias a la aprobación, sin ningún voto en contra, de la modificación de la Ley de Gestión de Emergencias de Andalucía.**



En el segundo trimestre del año volvimos a dar cobertura y seguridad a los operativos por grandes concentraciones como el **Plan del Cerro, el Gran Premio de España de Motociclismo en Jerez o el Plan Romero**. Las ediciones de estos operativos han sido las más tecnológicas de su historia y los profesionales han vuelto a demostrar que son un ejemplo de compromiso y dedicación al que miran con orgullo y admiración no solo desde otras comunidades autónomas sino desde todo el espacio europeo.

En mayo el Parlamento de Andalucía convalidó el Decreto-ley que autorizó la creación de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía (ASEMA), el paso más importante y estratégico en materia de urgencias y emergencias desde la creación hace más de dos décadas del servicio 112.



El 2023 también ha sido un período de avances de gran calado en materia de innovación y tecnología. El proyecto PIGEA (Plataforma Integral de Gestión de Emergencias de Andalucía) **para modernizar la gestión de las emergencias mediante el empleo de la inteligencia artificial, el uso intensivo de las nuevas tecnologías, la digitalización de todos los procesos y los sistemas de avisos a la población** es tan solo uno de los muchos ejemplos del trabajo que se ha realizado en este sentido. **El Catálogo de Playas con su nuevo asistente conversacional** para que la ciudadanía pueda conocer de primera mano el estado de las playas, sus características físicas, ubicación, nivel de ocupación, la predicción meteorológica e información turística, **la futura Red de Radio Digital de Emergencias** o las exitosas **pruebas del Public Warning System (PWS) – 112 inverso –** dan buena muestra de cómo **Andalucía avanza a la cabeza del país** en la **digitalización de los procesos en materia de urgencias y emergencias** para garantizar la seguridad de andaluces y visitantes.

El avance de la cultura preventiva entre los andaluces supone también un motivo para enorgullecerse, precisamente, en el que fue declarado por el Consejo Nacional de Protección Civil como “Año de la Cultura Preventiva”. El 112 ha participado en el **simulacro regional Respuesta 23 y ha editado dos guías para fomentar la prevención de riesgos:** la “Guía didáctica para evitar accidentes en playas, piscinas y aguas interiores” y la “Guía breve para protegerse en caso de incendio”.

No hay duda de que los casi 500 profesionales que forman el 112 han trabajado de forma efectiva para contribuir a la tranquilidad de todos los andaluces. Nuestra tierra es más segura cada día gracias a su esfuerzo. **A todos ellos** en mi nombre, y en el de este Gobierno, **les agradezco su dedicación** y animo a continuar trabajando para seguir avanzando en los retos que aún quedan por delante.

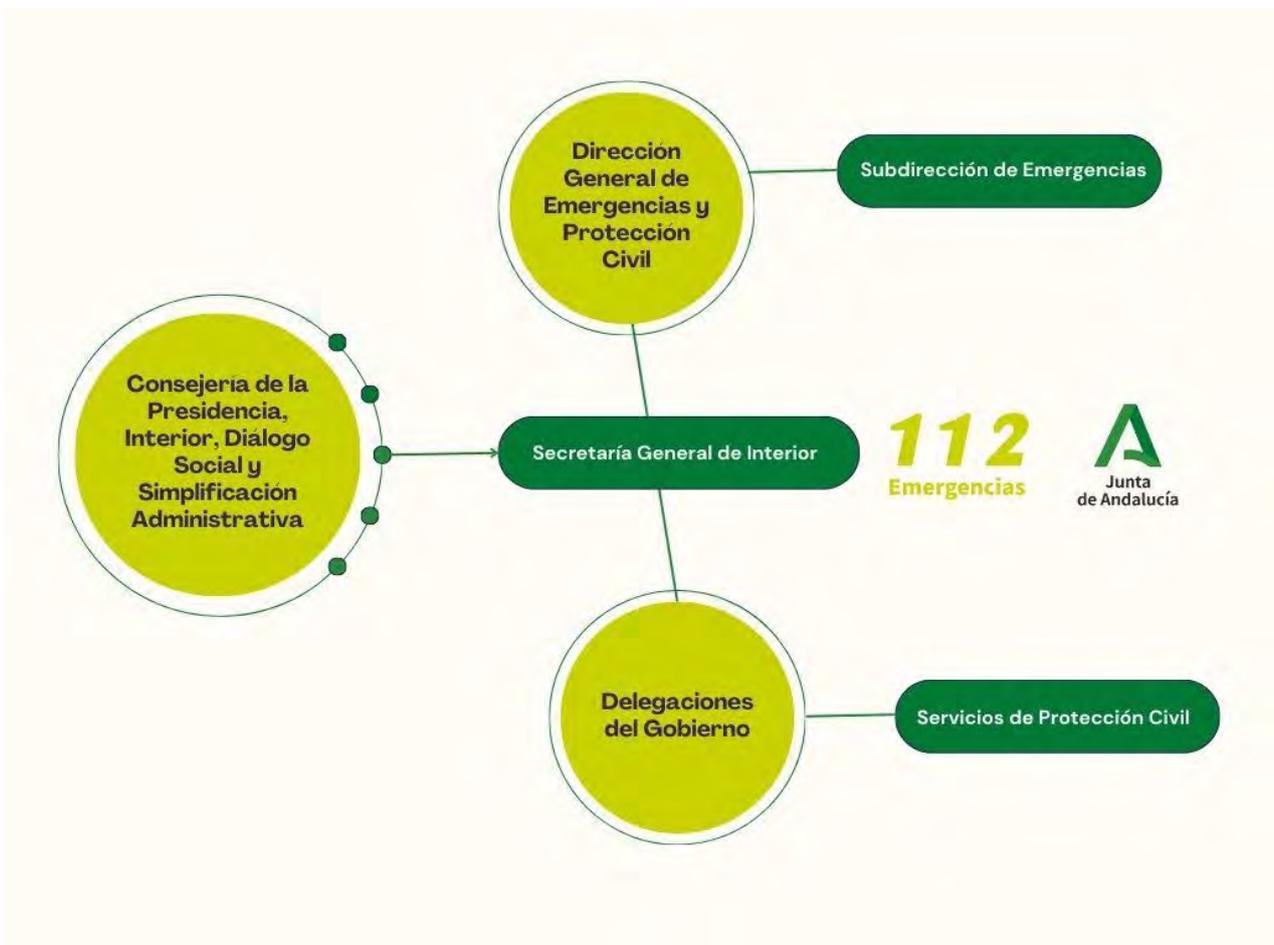
Antonio Sanz
Consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa.



El año en cifras

Organigrama

El 112 es un servicio público esencial adscrito a la **Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa**, a través de la Secretaría General de Interior.





Recursos humanos

Emergencias 112 Andalucía cuenta con 45 funcionarios de la Junta de Andalucía y **469 especialistas externos adscritos a la empresa Serveo Servicios**, adjudicataria del contrato de Operaciones en el que se integran tanto **gestores y coordinadores de sala**, como **responsables** y profesionales **técnicos** de las áreas de **Asesoría Jurídica, Calidad, Formación, Gestión e Integración de Centros, Prensa y Divulgación y Operaciones**.



En total, más de medio millar de **especialistas altamente cualificados** que velan las 24 horas del día, los 365 días del año, por garantizar una eficaz y eficiente coordinación de emergencias en Andalucía.



El año en cifras

Un número para todas las emergencias

El servicio de emergencias andaluz se encuentra **a la cabeza de los servicios nacionales de emergencia con unos indicadores de calidad y atención por encima del conjunto del Estado** y un presupuesto anual ligeramente superior a los diez millones de euros.



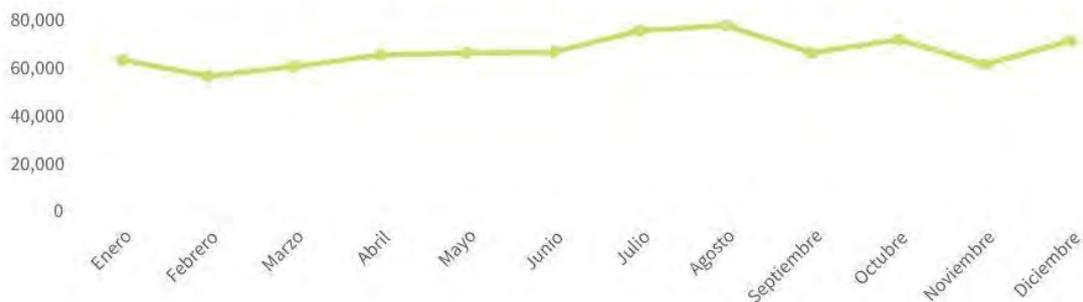


El año en cifras

Estadística de llamadas y emergencias gestionadas

El teléfono **112** gestionó un total de **4.238.778 llamadas en 2023**, cifra que ha supuesto un **incremento del 29,16 %** con respecto al año anterior. **En cuanto al número de emergencias, el ejercicio se cerró con 808.662 incidencias coordinadas y un crecimiento del 1,55 %**. De esta forma, **se mantiene el crecimiento registrado en ejercicios anteriores**, lo que pone de manifiesto la **confianza que deposita la ciudadanía en el 112** como número al que recurrir en caso de estar antes una situación de urgencia y emergencia.

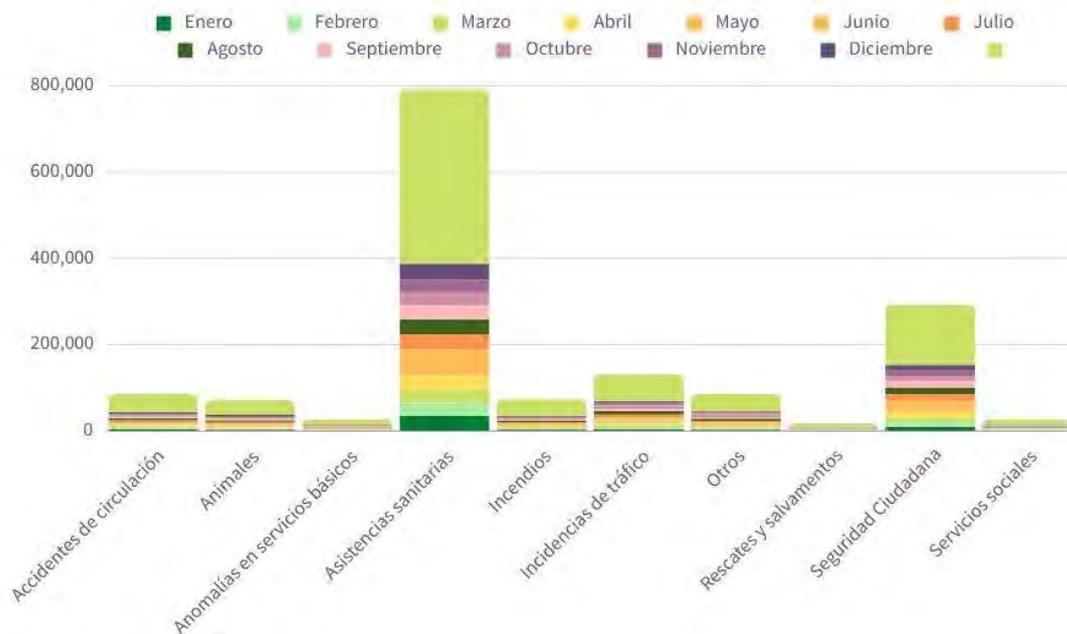
Emergencias por meses



Los meses estivales han sido este ejercicio los de mayor actividad anual en las salas de 112 Andalucía. Así, **agosto** ha sido el mes con más emergencias coordinadas (**78.185**), seguido de **julio (76.052)**. El aumento de actividades lúdicas y al aire libre, el turismo y el incremento de desplazamientos se encuentran detrás de estos picos de actividad.



Emergencias por tipología y mes



En cuanto al carácter de las incidencias, las más requeridas han sido las **sanitarias (387.475)**, seguidas de las relacionadas con **seguridad ciudadana (152.817)**, **incidencias de tráfico (69.188)**, **accidentes de circulación (43.710)**, emergencias relacionadas con **animales (37.564)** e **incendios (35.394)**. Estas cifras suponen un **descenso de las atenciones sanitarias** del 4,19 % al tiempo que **suben los casos relativos a seguridad ciudadana** un 8.97 %.



A nivel provincial, **Sevilla es un año más la que acumula un mayor número de emergencias gestionadas (209.856), seguida de Málaga (171.527), Cádiz (104.367) y Granada (99.137).** De otro lado, con menor número de emergencias durante el año 2023 se encuentran Almería (64.117), Córdoba (59.337), Huelva (52.028) y Jaén (48.290).

Emergencias por provincia





El **Tiempo Medio de Respuesta al ciudadano (TMRC)**, el comprendido entre que el ciudadano marca el 112 y la llamada es descolgada por el especialista del sistema 112, se ha situado en **5,25 segundos**.

Métricas



La ciudadanía puede ponerse en contacto no solo con el marcado del número sino también a través de la **App del servicio**, una aplicación para móviles gratuita y fácil de instalar que este año ha recibido **casi un centenar de avisos (97)**, así como a través del **sistema E-CALL**, herramienta que incorporan los nuevos vehículos del espacio europeo y que emite automáticamente una llamada al 112 cuando se produce un accidente de tráfico grave. **Este último tipo de avisos, con 18.164 llamadas, ha crecido un 30,30 % respecto al año anterior.**

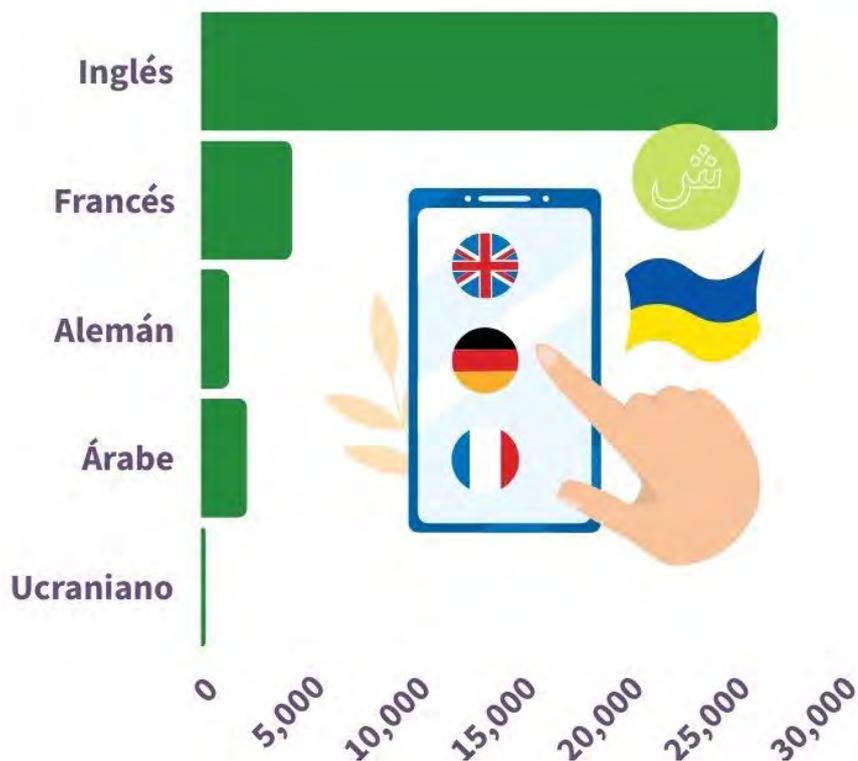
El servicio SVISUAL, sistema de vídeo traducción en lenguaje de signos **para hacer accesible el teléfono de emergencias para las personas con dificultades auditivas y del habla, ha dejado casi una treintena de alertas (27), un 80 % más que el año pasado**, gracias al mayor grado de conocimiento de este instrumento entre el colectivo de personas sordas.

Por último, **el Teléfono Ante la Ocupación Ilegal de Vivienda (900 100 112)**, atendido también en las salas del 112, registró el pasado año **apenas una decena de avisos (11)**.



El servicio 112 ofrece una atención multilingüe en inglés, francés, alemán, árabe y ucraniano, además de en español. La atención en idiomas dejó el pasado 2023 un total de **35.124 llamadas gestionadas** con el siguiente reparto: **inglés (27.065)**, **francés (4.286)**, **árabe (2.178)**, alemán (1.349) y ucraniano (246).

Llamadas en idiomas





El 112 en emergencias extraordinarias

Emergencias mayores

El 2023 se cerró con un total de ocho emergencias mayores gestionadas, situaciones en las que el 112 se configura como Centro de Coordinación Operativa (CECOP) al quedar activado un plan de emergencia. Concretamente, se produjeron hasta cinco activaciones del nivel 1 del Plan Infoca – situaciones con riesgo para la población –, tres por grandes concentraciones, asociadas al Plan del Cerro, Plan GP Jerez y Plan Romero, así como una activación del Plan de Emergencias ante el Riesgo de Contaminación del Litoral en Andalucía, otra de Plan de Emergencias Exterior, además del Plan de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones.

Planes de emergencia activados. 2023

112
Emergencias







La primera activación de un plan tuvo lugar el primer día del año, el 1 de enero, cuando se puso en operación el Plan de Emergencia Exterior (PEE) del Polígono Industrial de Guarranque, en San Roque (Cádiz), por el incendio en un horno de una nave.



La activación del Plan de Emergencia Exterior (PEE) tiene por **objetivo prevenir y, en su caso, mitigar los efectos de los accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas, limitando sus consecuencias para las personas, los bienes y el medio ambiente.**

El fuego provocó una **columna de humo visible desde distintos puntos de la comarca** y obligó a recomendar el **cierre preventivo de puertas y ventanas**; aunque la Unidad de Calidad Ambiental señaló que **no se había producido contaminación del aire.**



El 17 de febrero se activó, en fase de preemergencia, **el Plan de Emergencia ante el Riesgo de Contaminación del Litoral en Andalucía (PECLA)**, tras registrarse un **vertido de fuel** en el **Polígono Industrial Nuevo Puerto de Palos de la Frontera (Huelva)**.





El objeto fundamental del PECLA es el establecimiento de la estructura organizativa y de los procedimientos de actuación para una adecuada respuesta ante situaciones de emergencia en las que pudiera originarse contaminación del litoral y asegurar así una mayor eficacia y coordinación en la intervención de los medios y recursos disponibles.

El vertido **afectó a los pantalanes Reina Sofía (de CEPSA) y Norte (de Decal)**. Según informó el Capitán Marítimo a Emergencias 112 Andalucía, se cortó la fuente del vertido, comenzaron los **trabajos de recogida en la ría y se desplegaron barreras absorbentes**.

Tras el vertido se reconocieron las zonas de forma periódica para detectar posibles afecciones al litoral.





A comienzos de septiembre, el día 3, se elevó **el Plan de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones (PERI)** en la provincia de Cádiz a fase de preemergencia, debido a las fuertes lluvias registradas y ante la activación del aviso rojo en la campiña.



Durante la preemergencia se realiza un análisis especial, exhaustivo y permanente de informaciones hidrológicas y meteorológicas que pudiesen dar lugar a inundaciones, así como un seguimiento de las incidencias que coordina el 112.

Desde el servicio 112 se gestionaron alrededor de 70 incidencias en relación con el episodio meteorológico. La mayoría se debieron a desprendimientos de piedras en carreteras secundarias, a balsas de agua en calles y a anegaciones puntuales de casas, locales y garajes, sin que se hayan registrado heridos.



El Plan Infoca ha sido el plan más activado en 2023 con hasta cinco puestas en operación. Una cifra que, pese a todo, supuso **un 28,57 % menos que en 2022**, cuando fueron siete los incendios que motivaron la puesta en carga de este Plan.



La provincia de Cádiz ha sido este pasado año la más afectada con tres incendios que requirieron la puesta en carga del nivel 1 del Plan Infoca. Se trató de los incendios de **Tarifa**, el seis de abril, **Puerto Real**, el seis de agosto, y **Algeciras**, el 17 de septiembre.





En la provincia de Huelva se activó el nivel 1, el cinco de agosto, por un fuego en el paraje Huerta del Hambre de Bonares en el que se evacuaron quince viviendas y 57 personas. Asimismo, se cortó el tráfico rodado de las carreteras A-486 entre los kilómetros 7 y 12, y la A-5001 entre el 0 y el 1.

El Puesto de Mando Avanzado (PMA), como siempre en estos casos, fue el **centro neurálgico** desde donde se coordinaron todas las actuaciones de los efectivos sobre el terreno y **conectado directamente** mediante la plataforma tecnológica de Gestión de Emergencias de Andalucía (GEA) **con las salas 112** regional y provincial.



El último incendio del año se registró, una vez cerrado el período de alto riesgo de incendios, el 12 de noviembre en Mijas, en la zona del paraje de Los Condes.





#IFMIJAS



DESALOJADOS

- Urb. Valtocado
- Urb. Rincón del Hinojal
- Urb. Lomas del Flamenco
- Parte norte de Urb. Mijas Golf
 - Condesa
 - Lago Mar Golf
 - Golf Zenit
 - Pueblo Mijitas

PREVENTIVAMENTE

Nivel 1 activado

Ascienden a 300
las personas
desalojadas

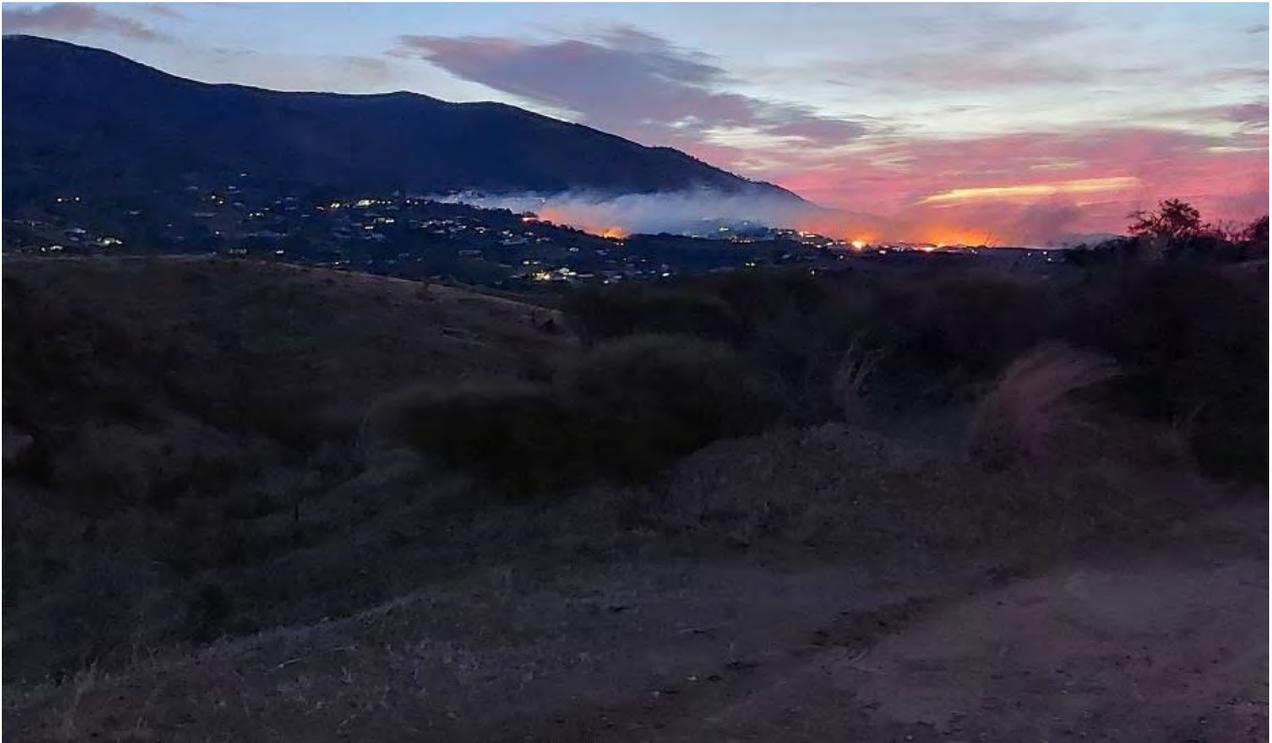
Cortada A-387
kms 0-9,5 en
ambos sentidos



112
Emergencias









Período de alto riesgo de incendios forestales

**Plan Infoca
2023**

112 atiende 12.243 llamadas de incendios agrícolas y forestales en 2023, un 43,65 % menos que en 2022.

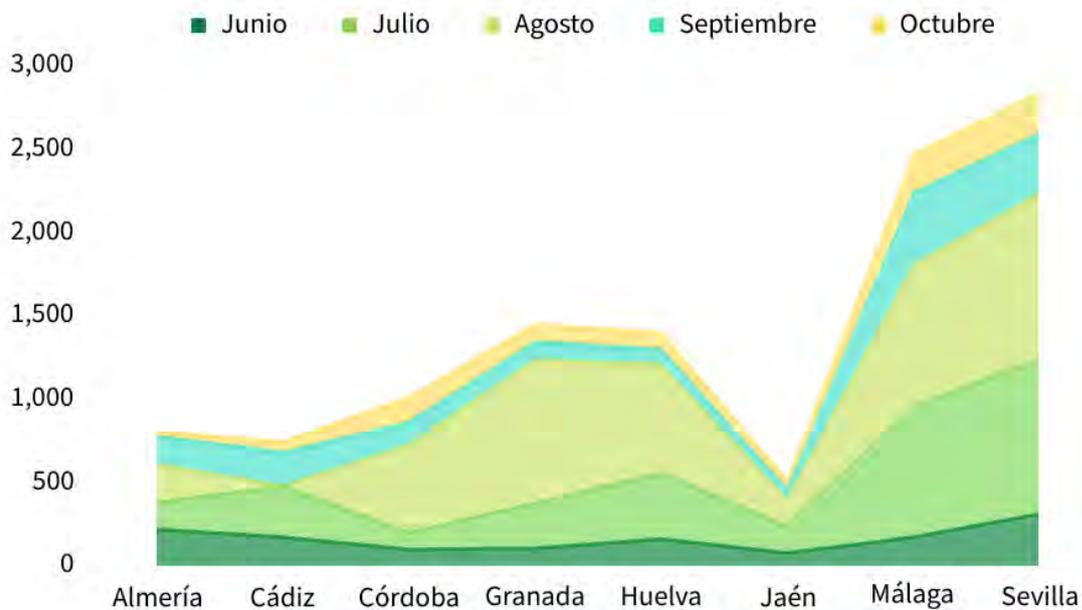
112 Emergencias

La campaña de incendios forestales de 2023, que se ha cerrado sin víctimas mortales, ha estado marcada por el déficit hídrico de vegetación y cuatro olas de calor sufridas (24 días seguidos) en los que los termómetros superaron los 40 grados de día y dejaron noches con más de 25 grados; en casos como los de Málaga se sufrió lo que la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) calificó de noches ‘infernales’ con mínimas nocturnas que no bajaron de los 31 grados. Afortunadamente, las precipitaciones de final de primavera y las que dejó la DANA (Depresión Aislada en Niveles Altos) a principios de septiembre aliviaron el estrés hídrico de la vegetación. En este contexto extremadamente complejo, el 112 volvió a ser un año más el teléfono de referencia de la ciudadanía para dar aviso de los incendios y proteger nuestro valioso patrimonio natural.



En el período de alto riesgo de incendios, **el 112 atendió un total de 12.243 llamadas, un 43.65 % menos que en 2022 cuando fueron 21.728; mientras que en el cómputo anual fueron 20.131, un 32 % menos que el ejercicio anterior en el que las alertas ascendieron a 29.630.**

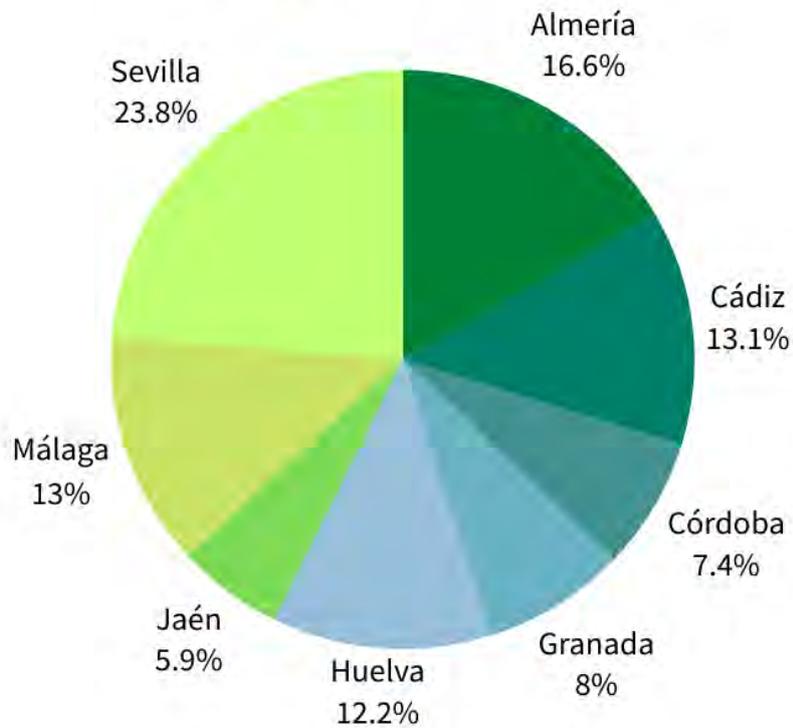
Llamadas INFOCA del 1 de junio al 15 de octubre





Sevilla (2.841), Málaga (2.463) y Cádiz (1769) han sido las **tres provincias con mayor número de avisos**. A continuación, le han seguido Granada (1.447), Huelva (1396), Córdoba (1.007), Almería (805) y **Jaén que con 515 llamadas ha sido la provincia andaluza con menor número de alertas.**

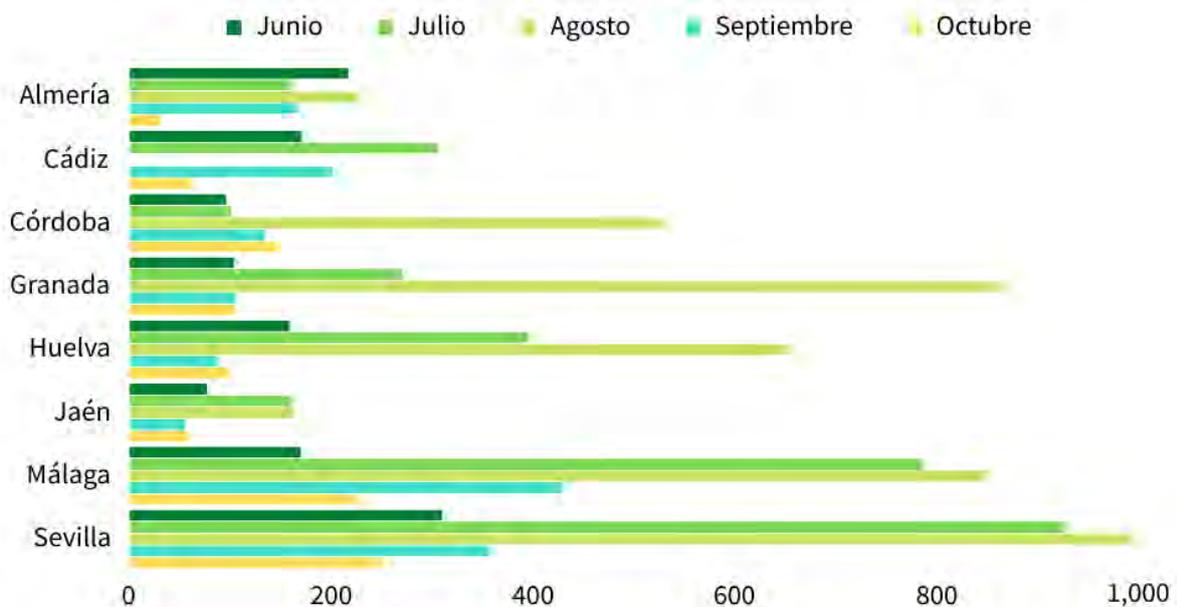
Llamadas INFOCA del 1 de junio al 15 de octubre por provincias





Por meses, **agosto ha sido el que ha concentrado más avisos de todo el período con hasta 5.309 llamadas coordinadas por incendios forestales y agrícolas**; le ha seguido a cierta distancia: julio con 3.109 y septiembre con casi la mitad, 1.538 alertas.

Llamadas INFOCA del 1 de junio al 15 de octubre por meses



Con estos datos se puede sostener que no solo **se han coordinado menos llamadas que en 2022**, aspecto que nos habla del cada vez más grado de compromiso de la **ciudadanía con la protección de nuestro entorno**, sino que **también se ha reducido el número de incendios con afección a personas** y, por tanto, **se ha declarado menos veces el nivel 1 del Plan Infoca**.



El 112 en emergencias extraordinarias

Operativas específicas

Emergencias 112 Andalucía se adapta a la realidad social para tratar de preservar la seguridad en celebraciones, tradiciones, desplazamientos y concentraciones multitudinarias que conllevan un incremento de incidencias.

El área de Operaciones del servicio 112 da respuesta a esta necesidad con el desarrollo de operativas específicas. En 2023 fueron un total de 77. Destacan las operativas destinadas a coordinar la actividad de emergencias con motivo de desplazamientos masivos de población, como la **Operación Paso del Estrecho** o la **especiales de Tráfico en Navidad y verano**, al igual que la que se implementa anualmente por concentración durante la temporada de la estación de esquí de **Sierra Nevada**.





Otras operativas específicas han servido para dar servicio a eventos deportivos como la **Vuelta Ciclista a Andalucía**, junto con ferias y fiestas en las principales capitales de provincia, caso del **Carnaval de Cádiz**, **Semana Santa y Feria de Sevilla**, o las **ferias** de Córdoba, Málaga, Almería y Jaén, Corpus de Granada y Colombinas de Huelva. El área de Operaciones ha desarrollado, asimismo, operativa específica en fechas clave como la celebración de todos los santos y difuntos, Navidad, eventos musicales como el **Dreambeach de Villaricos en Almería** y los **planes preventivos contra los efectos del calor**.





El 112 en emergencias extraordinarias

Simulacros

En la implantación y puesta a punto de los planes de emergencia es de vital importancia la realización de simulacros de forma periódica, con el objetivo de garantizar siempre el mayor grado de seguridad a la población.





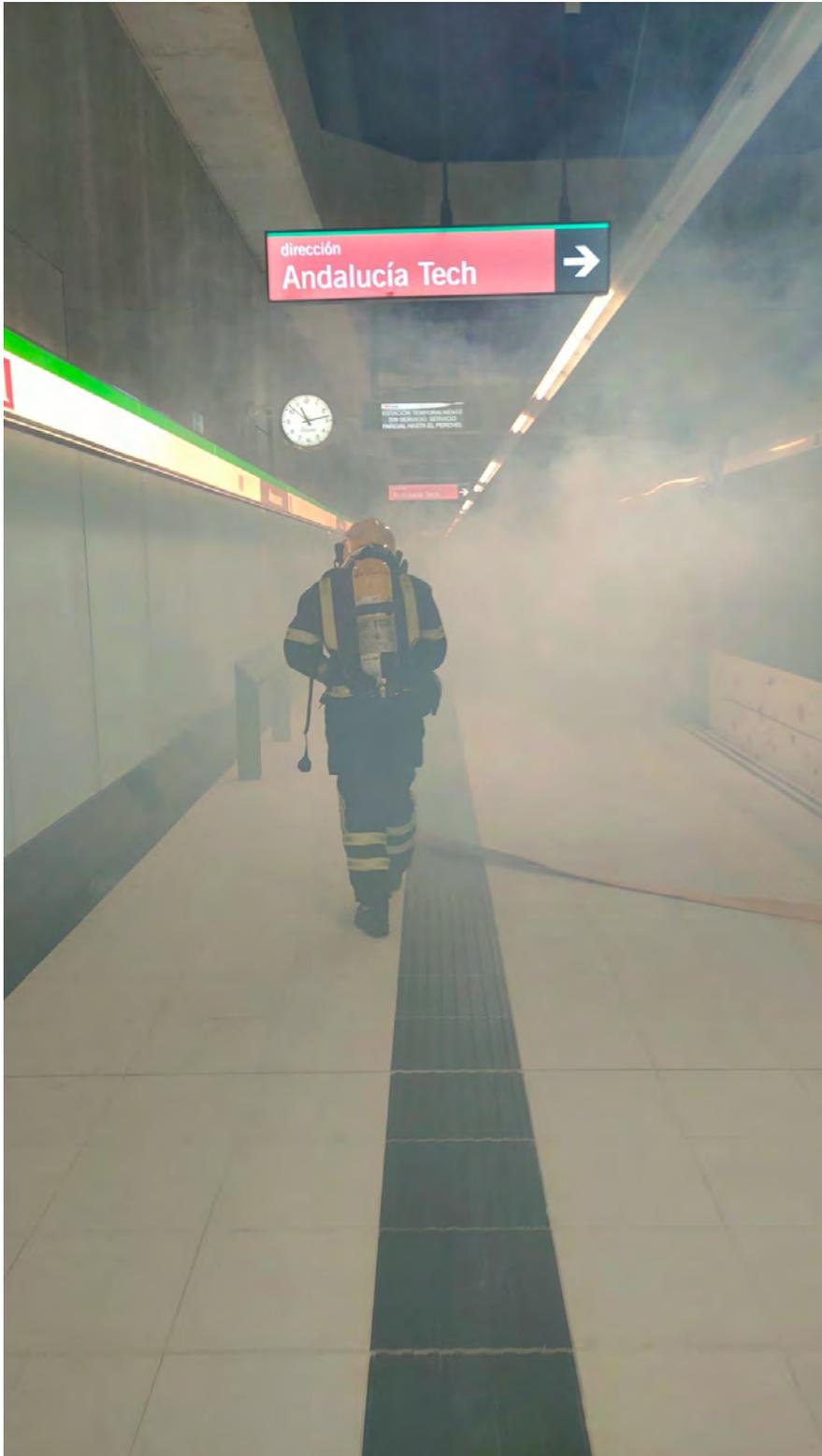
El 112 participa tanto en ejercicios previstos en los planes de autoprotección de empresa privadas, centros educativos u hospitales, como en los organizados por las distintas administraciones en los que se simulan determinados accidentes para testar la activación de planes de emergencia.

En total, **desde el Centro de Coordinación de Emergencias de Andalucía se ha participado y colaborado en 775 simulacros**, lo que supone un incremento del 33,85 % respecto a los ejecutados en 2022 (579). Noviembre fue el mes con mayor número de ejercicios (183), mientras Huelva (161), Cádiz (143) y Almería (131) han sido las provincias con un mayor número realizado.



El 112 participó en marzo, junto con la Unidad Militar de Emergencias (UME) y Cruz Roja, en un **simulacro conjunto de comunicaciones en el II Batallón de Intervención en Emergencias** para poner a prueba la integración tecnológica y compatibilidad de los sistemas que emplean las tres instituciones. Ese mismo mes se hizo **otro ejercicio de incendio en el metro de Málaga**, en colaboración con la Delegación de la Junta de Andalucía en la provincia.







En abril destacaron los ejercicios de incendio forestal, terremotos, accidentes de mercancías peligrosas o incidencias en la industria en las provincias de Sevilla, Granada, Almería y Córdoba.





En mayo, el 112 colaboró en sendos simulacros de incendio forestal en Córdoba e Istán (Málaga) en los que se probaron los mecanismos de respuesta y protección a la población en caso de emergencia real. Ya en octubre se examinaron los procedimientos de emergencia con un simulacro de accidente aéreo en Algeciras, mientras que en noviembre se efectuaron pruebas y ejercicios en los aeropuertos de Córdoba y Granada, Metro de Sevilla, en la autopista AP-7 en Casares (Málaga) y en la empresa Deretil de Almería y en la termosolar La Africana de Fuente Palmera (Córdoba). En diciembre, la temporada de simulacros se cerró con un ensayo de accidente con sustancias peligrosas en la empresa Exolum de Málaga.

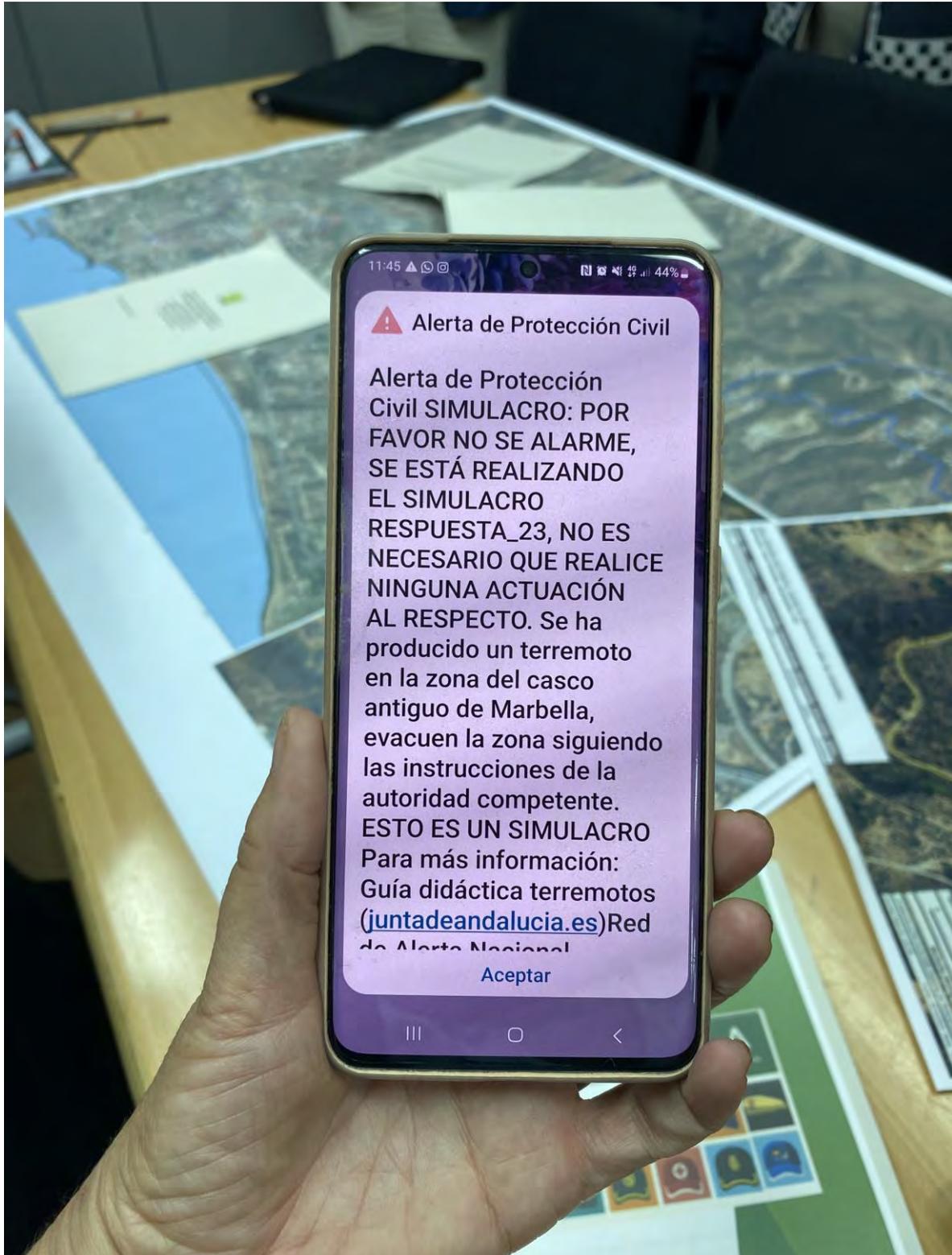




Como cada año desde hace tres años, el mes de octubre volvió a acoger un gran simulacro de emergencia regional 'Respuesta 23' ante grandes catástrofes. En esta edición se simuló un terremoto en Marbella y un accidente químico en San Roque que provocó un incendio forestal y un vertido.







‘Respuesta 23’ ha servido también para testar la eficacia del envío de mensajes de alerta a través del sistema “EsAlert” o 112 inverso. Ambos ejercicios supusieron la activación del Plan Territorial de Emergencia de Andalucía (PTEAnd) en situación 2 nivel regional.







Planes y dispositivos

Plan del Cerro

La normalidad y la ausencia de incidencias graves marcó un año más el desarrollo del Plan del Cerro, el operativo que se pone en marcha para prevenir riesgos y atender a las emergencias que se puedan producir durante la celebración de la Romería de la Virgen de la Cabeza y sus actos centrales.





Desde la puesta en marcha del dispositivo, **el Centro de Coordinación Operativa (CECOP), gestionado por el personal del 112 de Jaén y por el Grupo de Emergencias de Andalucía (GREA) coordinó un total de 712 llamadas, una cifra ligeramente superior (5 por ciento más) al año pasado, cuando se atendieron 681 avisos.**



El Plan del Cerro volvió a ser cardioasegurado, gracias a los desfibriladores entregados por el 112, y también autoprotegido por los extintores que cada carreta portó para atajar de forma inmediata cualquier conato de incendio.





El Gobierno andaluz realizó este año un gran esfuerzo al incrementar hasta un 26 por ciento el número de efectivos, en su mayoría del operativo de prevención de incendios de Infooca.





Planes y dispositivos

Gran Premio de España de Motociclismo

La delegada del Gobierno de la Junta de Andalucía en Cádiz, Mercedes Colombo, activó a las 10.00 horas del viernes 28 de abril el Plan Territorial de Emergencia de Andalucía (PTEAnd) para prevenir riesgos y garantizar el normal desarrollo del Gran Premio de España de Motociclismo 2023 celebrado ese fin de semana en Jerez de la Frontera.





Como novedad, este año, el Gran Premio de Jerez contó con el 112 inverso, un sistema que permite notificaciones de emergencias con alarma sonora directamente a los teléfonos móviles de las personas ubicadas en un radio determinado.



El teléfono 112 coordinó un total de 431 incidencias relacionadas con la celebración del Gran Premio de España de Motociclismo de Jerez. La cifra, pese a no haberse producido incidencias especialmente destacadas, supuso un incremento del 71 por ciento con respecto a la edición de 2022, cuando el centro coordinador gestionó un total de 251 incidencias. **La mayor parte de los avisos se relacionó con asistencias sanitarias (367), seguidas de los accidentes de circulación (36) y las incidencias de tráfico (26).** La nómina de atenciones se completó con un caso de seguridad ciudadana y otro de anomalías en servicios básicos.







Planes y dispositivos

Plan Romero

El Plan Romero es el operativo por grandes concentraciones más importantes del sur de Europa. Planificado bajo el paraguas del Plan Territorial de Emergencia de Andalucía, el Plan Romero 2023 tiene entre sus objetivos prioritarios prevenir riesgos y ofrecer una respuesta adecuada ante las posibles emergencias que puedan suceder durante la Romería del Rocío, tanto en sus caminos de ida, como de vuelta y en la aldea almonteña. **El 112 es el teléfono de referencia para romeros y visitantes.**





El Plan Romero cuenta tradicionalmente con cuatro dispositivos: Caminos en Huelva, Sevilla y de Cádiz, además del Dispositivo Aldea, en todos ellos participa el personal del 112. Además, este año, se ha multiplicado el espacio del PMA de Bajo de Guía, que ha pasado de 24 a 70 metros cuadrados, gracias al rediseño que ha realizado el servicio de Protección Civil de la provincia. **Así, a los módulos se ha añadido un camión rodante de coordinación y un área exclusiva en las instalaciones del IFAPA que ha funcionado como centro operativo.** Esta ampliación ha permitido disponer de más espacio para trabajar mano a mano juntos más operativos: el GREA, la Unidad Adscrita, Guardia Civil, 061, Bomberos, Policía Nacional y Policía Local, además de Cruz Roja, todos ellos bajo la coordinación del 112.





La edición número 39 del Plan Romero se erigió como una de las más tranquilas de la historia del operativo, con menos emergencias gestionadas y un descenso notable en el número de pacientes atendidos y traslados sanitarios realizados. Emergencias 112 Andalucía atendió un total de 461 emergencias, la mayoría de ellas ha sido de carácter sanitario (264), seguidas de las incidencias de tráfico (49), seguridad ciudadana (44), avisos relacionados con animales (32) y accidentes de circulación (14). Los datos de atención marcan un descenso en la coordinación de emergencias del 15,41 % menos que el año pasado cuando fueron 545 las incidencias coordinadas por el número 112.







Integración de organismos

Incorporación a la plataforma tecnológica

El servicio 112 apuesta por la coordinación y la cooperación con los organismos que intervienen en la gestión y resolución de una situación de emergencia; para llevar a cabo esta forma de trabajo integra en su plataforma tecnológica a los principales operativos que trabajan en Andalucía.



La integración supone que el operativo acceda vía web a la aplicación de Gestión de Emergencias de Andalucía (GEA), herramienta que incluye la gestión global de una incidencia y en la que se incluyen medidas de prevención, planificación, la gestión operativa e incluso los trabajos administrativos que se producen en una gran emergencia, como pueden ser la gestión de los daños o las ayudas a los damnificados.



Cuando un organismo se integra en el 112 se mejoran los tiempos de respuesta y es un salto cualitativo en la gestión de la emergencia ya que todos los operativos (Policía Nacional, Guardia Civil, Centro de Emergencias Sanitarias...) comparten en tiempo real los datos, con el beneficio que eso supone para la ciudadanía y para los propios efectivos.

En el año 2023 se han realizado 13 integraciones de organismos, lo que hace un total de 162 organismos integrados desde 2004: en abril se incorporó el Centro Operativo Provincial de Infoca de Jaén y en mayo lo hicieron la Policía Local de Moguer y Ayamonte, la Autoridad Portuaria de la Bahía de Algeciras y los Bomberos del Levante almeriense; en el mes de junio le tocó el turno a los Bomberos del Poniente (Almería) y al Instituto Andaluz de la Mujer; la Policía Local de Vera y de Níjar se integraron en julio y en agosto entraron a formar parte de los integrados la Policía Local de Berja, Cuevas del Almanzora y Vícar (Almería); el último organismo en integrarse en el 112 en el año 2023 ha sido la Policía Local de Isla Cristina (Huelva), que lo hizo en el mes de octubre.



El proceso de integración se inicia con la firma de convenios de colaboración. Tras la firma, el personal del 112 ofrece la formación necesaria a los operativos para manejar la herramienta informática. En el pasado año, **se ofrecieron 73 cursos de formación a centros integrados** en el que se ha formado u ofrecido información continua **a un total de 503 alumnos, que han evaluado su formación con una satisfacción media de 9,56 sobre 10.**





Formación y proyectos

Nueva sede 112 en Málaga

El 17 de febrero de 2023, el presidente de la Junta de Andalucía, **Juanma Moreno**, acompañado del consejero de la Presidencia, interior, Diálogo social y Simplificación Administrativa, Antonio Sanz, **inauguró la nueva sede regional del 112 en la capital malagueña.**



La nueva sede ha servido para garantizar la seguridad de los malagueños, andaluces y visitantes, con un servicio capaz de responder a las necesidades reales del presente y del futuro en materia de emergencias, seguridad ciudadana y protección Civil. Asimismo, con este nuevo centro regional **se fortalece la respuesta en emergencias construyendo un sistema robusto capaz de dar respuesta en toda circunstancia.**



La nueva sede del Parque Tecnológico ha permitido no solo aumentar el número de puestos (de 15 a 26 en la sala regional y de cinco a 12 en la provincial), sino también habilitar más y mejores espacios para la atención y coordinación de emergencias, la formación del personal del 112 y de los centros integrados en su plataforma tecnológica (Sanitarios, Bomberos, Guardia Civil, Policía Local, Nacional y la Unidad Adscrita de Policía Nacional a la Junta, etc.); al tiempo que mejorará la infraestructura tecnológica: nuevo Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI), nuevo Centro de Procesamiento de Datos (CPD), vídeo Wall, equipamiento y sistemas de videovigilancia, entre otras mejoras.

la nueva sala de atención de llamadas del 112 de Málaga es hoy casi dos veces y medio más grande que la anterior para dar respuesta a las necesidades de los malagueños y visitantes en una provincia que es un destino turístico nacional e internacional de primer orden.



Cabe recordar también que **el centro malagueño** se ocupa, asimismo, de la gestión de los avisos de Andalucía oriental y **es el centro de respaldo del centro regional de Sevilla ante posibles caídas o incidencias. Se fortalece, por tanto, la seguridad de la ciudadanía, dotándonos de los elementos necesarios para garantizar la atención de emergencias en cualquier circunstancia, incluso las más adversas. La nueva sede también nos permite compartir espacios con el Centro Operativo Provincial (COP INFOCA), mejoramos así la coordinación no solo en incendios forestales sino también en las múltiples emergencias a las que también da respuesta durante todo el año el operativo INFOCA: inundaciones, búsqueda de desaparecidos, perdidos en montaña, contaminación del litoral, etc.**





Asimismo, se mejorarán las condiciones de trabajo del personal con espacios adecuados para la prestación del servicio, zonas de descanso, **espacio para madres lactantes y embarazadas**, sala de primeros auxilios, plazas de aparcamiento, **vestuarios** y aseos en todas las plantas. El nuevo emplazamiento, asimismo, está plenamente **adaptado**.



Los servicios de emergencia hoy también necesitan abrirse a la ciudadanía como eslabón fundamental de protección civil para evitar emergencias o minimizar riesgos cuando estas se producen. **La nueva sede cuenta con los espacios necesarios para abrir el 112 a los malagueños**, para que escolares, entidades, asociaciones y universidad **puedan formar parte de las actividades de puertas abiertas y formación que impulsan el establecimiento de una cultura preventiva en nuestra región.**



Formación y proyectos

Proyecto PIGEA

PIGEA (Plataforma Integral de Gestión de Emergencias de Andalucía) es un proyecto que **busca modernizar la gestión de las emergencias mediante el empleo de la inteligencia artificial, el uso intensivo de las nuevas tecnologías, la digitalización de todos los procesos y los sistemas de avisos a la población.** En definitiva, de diseñar nuevas formas de abordar la gestión de las emergencias, **de dibujar la plataforma tecnológica del futuro de las emergencias en nuestra comunidad.**



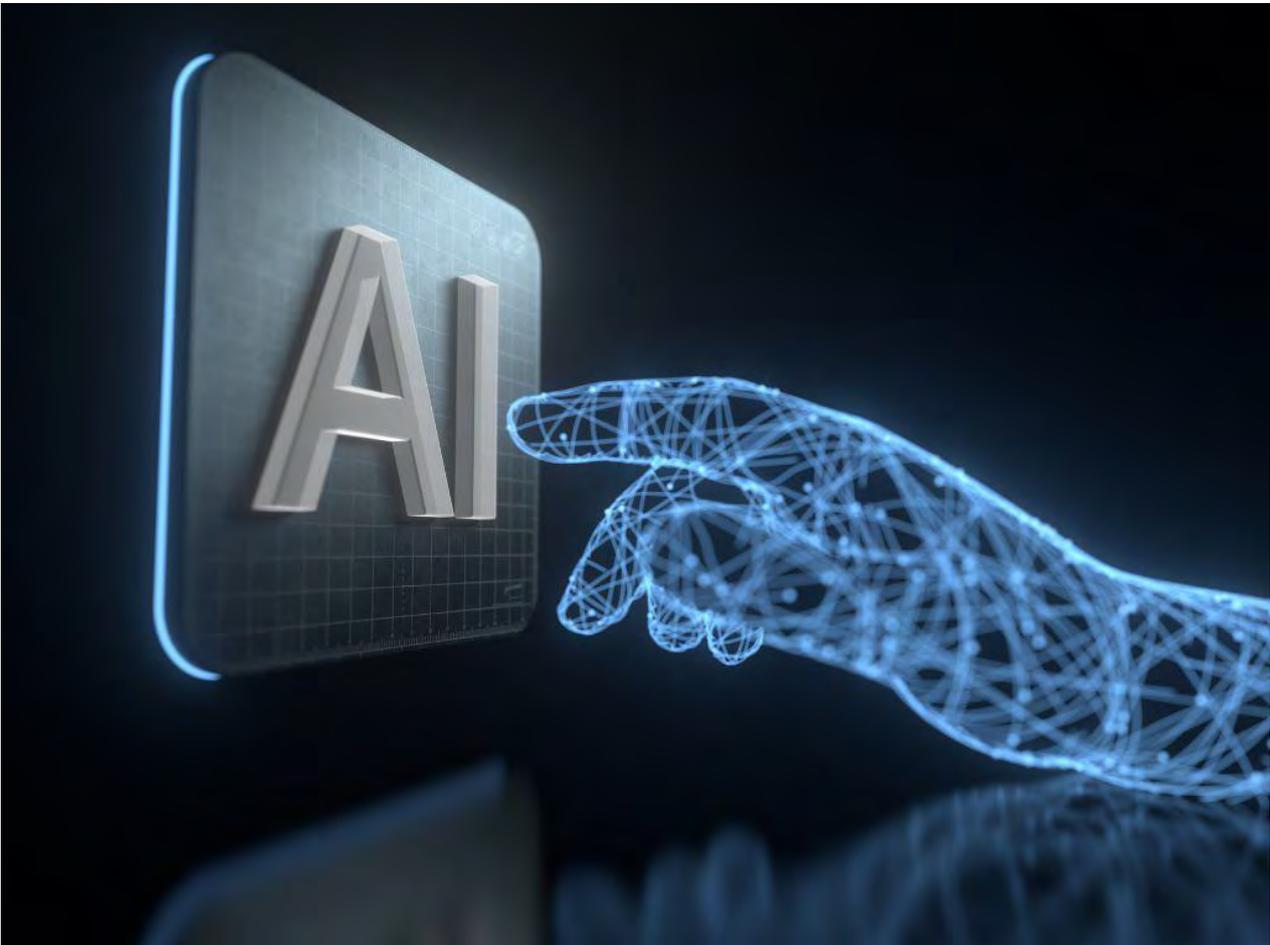


El proyecto, salió a licitación durante el mes de agosto de 2023 por un valor inicial de 16 millones de euros que podrá ascender hasta los 20 millones de **euros y presenta mejoras de gran alcance** como **la actualización y / o sustitución del software de atención y despacho**, es decir, el que permite gestionar las más de 800.000 emergencias que el 112 coordina cada año.

El nuevo sistema de despacho **será accesible no solo desde el ordenador sino también a través de tabletas o teléfonos móviles**, y además tendrá **capacidad para asumir un mayor volumen de emergencias**, aspecto que **prepara al 112 y a los servicios de emergencia andaluces para cualquier situación de riesgo o pandemia que pudiera suceder**.

La **comunicación con la ciudadanía en situación de emergencia también mejora** con PIGEA ya que será **capaz de interactuar con cualquier aplicación desarrollada bajo el estándar PEMEA**, facilitará el **uso de pictogramas** – para personas con dificultades auditivas y del habla -, permitirá la **traducción simultánea y la integración con la mensajería de redes sociales**.





En materia de comunicaciones supondrá **la integración e interacción con la Red Digital de Radiocomunicaciones de Andalucía y con cualquier otro sistema**. PIGEA amplificará también la **capacidad de gestionar las grandes emergencias** que pudieran suceder como grandes incendios, inundaciones o terremotos, entre otras catástrofes y desastres, contará **con sistemas avanzados de analítica de datos**, integración de datos de otros operativos para **favorecer la detección, prevención de emergencias y la toma de decisiones informada** en base a la experiencia acumulada.

El proyecto también prevé una mejora en las aplicaciones móviles para la gestión de las comunicaciones entre los operativos de emergencia, así como distintas **soluciones de comunicaciones alternativas en caso de falta de cobertura**. De otra parte, **aportará soluciones para mejorar la búsqueda de personas desaparecidas, las evacuaciones y mejores sistemas de alerta temprana**, esenciales para salvaguardar la vida de las personas y prevenir riesgos. A todo ello se suman también otros elementos como **mayores aplicaciones en materia de información georreferenciada**.

Asimismo, **reforzará y mejorará grandes avances ya impulsados por el ejecutivo andaluz como el sistema de localización avanzada de teléfonos móviles (AML)**, que facilita la localización exacta de cualquier persona que llama al 112, o el **112 inverso** que permite ofrecer información de emergencia a cualquier teléfono móvil dentro de un área concreta.



Formación y proyectos

Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias

El Parlamento de Andalucía convalidó, el 3 de mayo de 2023, el **Decreto-ley que autoriza la creación de la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía (ASEMA)**. La gestión eficiente de la respuesta a las emergencias de protección civil pasa por la unificación en una misma estructura de todos aquellos recursos con los que la Junta de Andalucía contaba hasta ahora en distintas organizaciones para permitir una respuesta integral y verdaderamente coordinada a cada emergencia.



El 112 como centro de atención ciudadana y activación de servicios formará parte de la futura ASEMA, junto a Protección Civil como órgano de coordinación de servicios, planificación y ordenación del voluntariado; el GREA como

grupo de apoyo técnico y logístico, el Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía como centro de formación y acreditación de todo el personal de emergencias e INFOCA, como fuerza de intervención no solo en incendios forestales como hasta ahora, sino también y como novedad, en todo tipo de emergencias en el medio natural andaluz, reforzando así la seguridad ciudadana en todo nuestro entorno rural.



Formación y proyectos

La capacitación como base de mejora continua



Emergencias 112 Andalucía garantiza la prestación de un servicio de gestión de emergencias eficaz y eficiente con el desarrollo de un completo programa de formación permanente y continua.

Este 2023 se han completado **seis procesos de selección y formación inicial para la incorporación de nuevo personal** a las salas regionales de atención de llamadas con una media de **más de 200 horas recibidas personalmente en un proceso superado con éxito por una treintena de nuevos gestores en los centros regionales.**



De forma paralela, se ha llevado a cabo la **formación continua del personal con acciones continuas de evaluación y seguimiento, con análisis y valoración de las llamadas atendidas por los gestores para obtener una visión general de la calidad en la atención, y detectar puntos fuertes y de mejora. En total, se han impartido en esta modalidad 648 horas en las salas regionales**. Todos los gestores, de hecho, han recibido cuatrimestralmente su valoración.

La formación continua también se ha complementado con 2.224,5 horas en acciones grupales, 1.846 en complementarias con cursos de acreditación en categoría superior de temáticas diversa (lenguaje de signos, idiomas, competencias digitales avanzadas o tele-emergencias, entre otras) y formación específica del área técnica con un total de 609,5 horas del catálogo de formación online de la empresa adjudicataria del servicio.

Las acciones de formación grupal en el primer semestre del regional de Málaga se hicieron a través de la plataforma Moodle y de forma presencial en el centro regional de Sevilla. En ellas se ha abordado la **revisión de documentación operativa** o el **módulo de carreteras de Andalucía**, entre otras mejoras.

En el centro regional de Sevilla, además, se organizó una yincana formativa con el objetivo de ofrecer un enfoque práctico y motivador para mejorar el desempeño del personal y aumentar su compromiso con las responsabilidades de su puesto.



Difusión y eventos

Información a Medios de Comunicación

El **equipo de Prensa** de Emergencias 112 Andalucía es **la fuente de referencia en materia de Comunicación de Emergencias** que desarrolla su trabajo de forma **permanente, las 24 hora del día los 365 días del año de forma ininterrumpida.**

En 2023, **los periodistas del servicio 112 atendieron a un total de 27.249 llamadas de medios** de comunicación. Estos datos de atención suponen **medio centenar diariamente y hasta 2.270 llamadas de media mensual.**





112 informa



112
Emergencias



El gabinete de Comunicación del 112 elaboró y difundió a medios hasta 1.117 notas de prensa y la tasa de comunicación proactiva - información remitida a medios una vez se cumplen los criterios de noticiabilidad - **se ha situado por encima del objetivo establecido en todos y cada uno de los meses del año. A la información proactiva se suma la información a demanda de los medios de comunicación** con un total de **2.862 sucesos trasladados**. El 112 ha aparecido como **fFuente de referencia hasta en 16.963 informaciones en prensa, radio y televisión**.

Estos números y esta actividad informativa hablan de la **política de transparencia informativa en comunicación de emergencias e información de servicio público** a la que también se suma la apertura de los centros 112 a visitas de instituciones, centros educativos, instituciones gubernamentales, asociaciones y ciudadanía en general.



Difusión a ciudadanía y medios

Redes sociales

Las **redes sociales** son herramientas de comunicación directa con la ciudadanía que nos brindan la **oportunidad de hacer llegar a los andaluces información sobre prevención de riesgos y consejos que ayudan a salvar vidas.**

Emergencias 112 Andalucía tiene cuentas en la **red social X** (antigua Twitter), **Facebook, Instagram, YouTube y Spotify**, entre las que **X y Facebook** se siguen posicionando un ejercicio más como las dos **cuentas de mayor seguimiento; aunque todas, crecen en número de seguidores y/o amigos.**

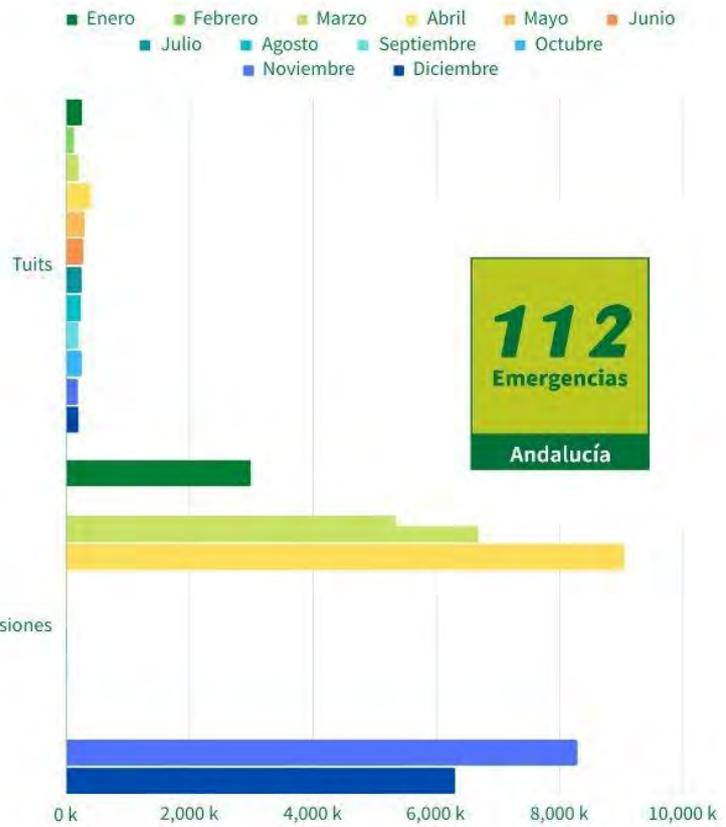


La red social X cuenta ya con más de 102.000 seguidores gracias a los más de 6.000 nuevos followers que se han sumado a la cuenta de 112 en la red de microblogging este 2023; mientras que **en Facebook los seguidores están por encima de 75.000;** aunque la tendencia es de descenso. **Instagram, por el contrario, sigue una tendencia al alza y supera ya los 15.100 seguidores.**

Los meses entre mayo y octubre, en los que se concentran períodos vacacionales, actividades lúdicas y período de alto riesgo de incendios, **son los que han marcado las mejores métricas del año superando el millón de impresiones en Twitter y más de quinientas mil visitas a la página de Facebook.**



Resumen 2023

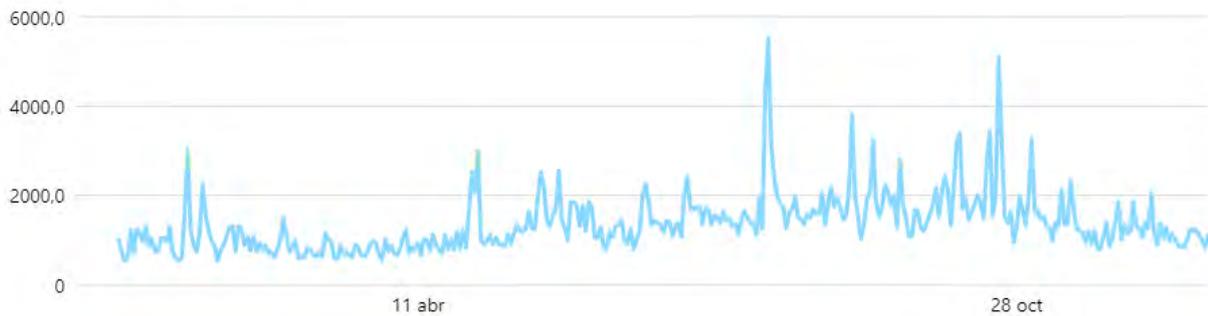


Visitas

Exportar

Visitas en Facebook

500 517 ↑ 194.6%



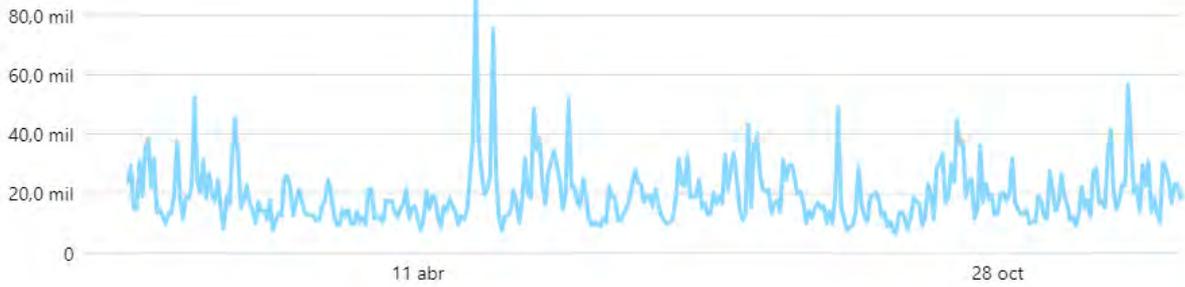


Alcance

Exportar ▼

Alcance de Facebook ⓘ

1 275 139 ↓ 9,8%

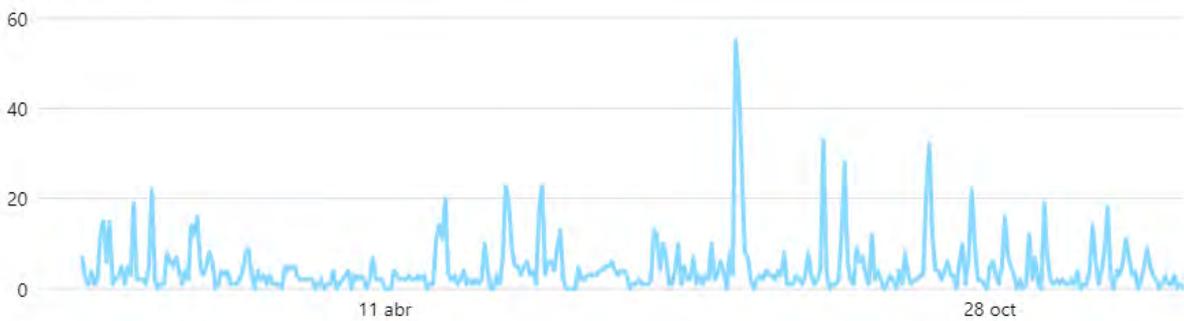


Nuevos Me gusta y seguidores

Exportar ▼

Nuevos Me gusta de la página de Facebook ⓘ

1637 ↓ 46,2%





Difusión a ciudadanía y medios

Guías y campañas

El consejero de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, Antonio Sanz, presentó el 31 de marzo de 2023, en la Playa de Getares de Algeciras (Cádiz), la **guía didáctica con consejos para evitar accidentes y ahogamientos en el medio acuático: playas, piscinas y aguas interiores elaborada por el equipo de Comunicación de 112 Andalucía**, con la colaboración de Cruz Roja y la Real Federación Española de Salvamento y Socorrismo (RFESS).





Guía didáctica

PLAYAS, PISCINAS Y AGUAS INTERIORES

Recomendaciones para evitar
ahogamientos y accidentes



Cuestiones básicas de **seguridad, la supervisión y vigilancia de los juegos de los más pequeños, la prevención de accidentes y ahogamientos en playas, pero también en ríos y pantanos, consejos de autoprotección en piscinas, o para cuando se practica buceo o se navega en embarcaciones recreativas**, además de la incidencia del calor o el riesgo de las **zambullidas**, son solo algunos de los aspectos que de forma sencilla y muy divulgativa aborda esta guía. **La guía contó con una primera tirada de 30.000 ejemplares y también está disponible para descarga en formato digital**, a través de la página web de la Consejería de la Presidencia.



Índice

1. Introducción
2. Debes saber
3. Los peques siempre a la vista
4. Prevención en playas
5. Seguridad en aguas interiores
6. Autoprotección en piscinas
7. Buceo y embarcaciones recreativas
8. El calor, factor de riesgo
9. Llamada de emergencia





Norma del 10/20

Mira a la piscina como mínimo cada **diez segundos** y sitúate en un lugar desde el que no tardes más de **20 segundos** en auxiliarlos en caso necesario.

❖ Aleja juguetes y elementos llamativos de la zona de baño para evitar caídas accidentales.



❖ La instalación de vallas, cobertores y alarmas de piscina son esenciales en viviendas particulares con bebés y menores.

❖ Enséñales a guiarse con puntos de referencia y acuerda un punto de encuentro, alejado del agua, por si se pierden.

❖ Flotador, manguitos, burbujas, hinchables..., tienes muchas opciones, pero lo más seguro es el chaleco.



❖ El 'material' más fiable son los brazos de la persona a su cargo.

❖ Enséñales a respetar a los socorristas y recuerda que no sustituyen tu vigilancia, están para rescatar y hacer cumplir las normas.

Las comilonas y los cambios de temperaturas bruscos pueden provocar choques térmicos, enseña que al agua hay que entrar despacito y mojándose antes muñecas, brazos y nuca.



Hacer una llamada de emergencia al 112 es sencillo, muéstrales cómo hacerlo y salvarán vidas.



Presta atención a tu alrededor mientras estás bajo el agua. ¡Cuidado con las embarcaciones!



En caso de accidente, mantén la calma, la serenidad te ayudará a tomar decisiones seguras. Pide ayuda.



Lleva tu boya de señalización y conoce las señales de buceo más importantes para comunicarte.



Descansa, come e hidrátate tras haber buceado. Acude al médico si te encuentras mal.



Evita volar y realizar ejercicio físico intenso hasta 24 horas después de la última inmersión.



Infórmate bien de los lugares en los que vas a sumergirte. Si no eres un buceador experimentado, hazlo en aguas tranquilas, con pocas olas o corrientes y de buena visibilidad. Conoce las especies marinas peligrosas que pueda haber en la zona.



La prevención de accidentes en el medio acuático se reforzó con el lanzamiento en verano de la campaña “Cero Ahogados”. La campaña de concienciación se desarrolló a través de la prensa, la radio y la televisión, además de en redes sociales. Su contenido se vertebró en tres ejes: la **vigilancia**, que deben establecer los adultos con los más pequeños y vulnerables en deportes y actividades acuáticas, la **precaución que no está reñida con la diversión y el respeto que hay que mantener en playas**, piscinas y aguas interiores en este medio cuyas condiciones a veces son cambiantes y pueden generar riesgos.





ESTE VERANO

CERO 
AHOGADOS

en el agua

VIGILANCIA | PRECAUCIÓN | RESPETO

#EsteveranoCEROahogados

112
Emergencias





Coincidiendo con la semana de prevención de incendios, **a finales de noviembre, el 112 presentó la guía breve para protegerse en caso de incendio**, un colofón perfecto al 2023, **declarado año de la cultura preventiva por el Consejo Nacional de Protección Civil.**



Guía breve para protegerse en caso de **INCENDIO**





ÍNDICE

1. Introducción.
2. Incendios domésticos.
3. Incendios en zonas urbanas.
4. Comunidades de vecinos.
5. Edificios públicos y centros de trabajo.
6. Centros de ocio y discotecas.
7. Incendios forestales.
8. Para los más pequeños de la casa.
9. Información y divulgación en redes.



SI NO PUEDES SALIR DE CASA

Si estás atrapado, **protégete** del fuego cerrando todas las puertas existentes.

Refúgiate en una habitación con salida a la calle para facilitar el rescate a los bomberos.

Pon **ropa mojada** en las rendijas de las puertas para impedir el paso del humo.

Si se incendia tu **ropa**, no corras. Tumbate en el suelo y rueda sobre ti mismo hasta sofocar las llamas.

Si observas a alguien a quien se le ha prendido la ropa, tiéndelo en el suelo y cúbrelo con una **manta** o similar grande y aprieta hasta **extinguir las llamas**.

Si se incendia el **cabello**, hay que tapan la cabeza rápidamente con un trapo húmedo.

Asómate al balcón o a la ventana para hacerte visible. Llama la atención con un pañuelo o ropa de color para que acudan a tu rescate.



Nunca intentes volver a entrar en la vivienda que está ardiendo bajo ningún concepto.



4. Comunidades de vecinos



Las **escaleras** deben estar **libres** de macetas y elementos decorativos que obstaculicen o dificulten la evacuación.



Cualquier anomalía en la red de electricidad debe ser comunicada y reparada inmediatamente.

Las escaleras deben contar con barandillas o pasamanos.



El uso de cadenas y cerrojos puede impedir la **salida** de los vecinos en caso de **emergencia** y la entrada de los servicios de extinción de incendios y salvamento.



Los porteros, conserjes y vecinos de las últimas plantas deben tener llaves de acceso a la cubierta o azotea por si fuera necesario.



Todos los **extintores** y bocas de incendio equipadas deben ser **revisados** de forma periódica.



Varios vecinos deben contar con llave de acceso al ascensor para abrirlo en caso de que haya alguien atrapado y se declare un incendio. El foso debe mantenerse siempre limpio.



CONTADORES

El cuarto de contadores debe mantenerse **limpio y sin acumulación de enseres** que puedan ayudar a la propagación de cualquier chispa.



GARAJES

Los garajes deben contar con **extintor** para apagar cualquier conato de incendio.

Sus puertas de acceso peatonal deben mantenerse siempre cerradas.



TRASTEROS

Ojo a los trasteros, en los que **no se debe acumular productos inflamables o aerosoles** y usarlos exclusivamente para almacenar, evitando cualquier otro uso.



La instalación de detectores de CO2 y alarmas de incendios facilitan la alerta temprana que disminuye riesgos y daños.



Nunca pongas en peligro tu vida solo por salvar el coche. **Llama al 112** y avisa a los vecinos para que nadie entre.



La presencia en redes sociales nos permite mantener una actualización constante de consejos de autoprotección. Así, el año de la cultura preventiva se abrió con los consejos para una cabalgata segura.



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



 **#CabalgataSegura** Es muy importante impedir que los niños se coloquen debajo de las carrozas o que se acerquen mucho a ellas

Bajo ningún concepto deben acercarse a los tractores, camellos, caballos u otros animales que puedan formar parte de la cabalgata

 @ideal_granada)



1:10 p. m. · 5 ene. 2023 · 1.467 Reproducciones

La prevención de incendios en casa cuando bajan las temperaturas y se hace un mayor uso de estufas y calefactores también marcó parte de la difusión tanto en redes sociales como en la televisión pública andaluza, gracias a la participación de una portavoz del servicio en el programa líder de audiencia La Tarde Aquí y Ahora.



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



📍 GRACIAS !! a @LATARDE_RTVA  y a nuestro compañero Manuel Blanco, jefe de zona de #bomberos de @DIPUSEVI , por ayudarnos a difundir #Consejos112 para prevenir incendios domésticos .

#AndalucíaPreviene



4:23 p. m. · 19 ene. 2023 · 3.359 Reproducciones



← Post



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



🔥 ¿A quién no le gusta pasar una tarde fría de invierno al calor de una chimenea? EXTREMA la precaución para evitar incendios:

- ➡ Revisa el tiro y la evacuación de gases
- ➡ Deja una rendija abierta para tener la estancia ventilada con braseros y estufas de gas

[#AndalucíaPreviene](#)





La salud mental y los consejos para ayudar a las familias a detectar de forma temprana sus síntomas también fue protagonista en la planificación de consejos del 112.

112 Emergencias 112 @E112Andalucia · 13 ene. 2023

#DíaMundialContraLaDepresion "Me siento muy triste, no tengo ganas de hacer nada y estoy muy cansado...". Reconocer los síntomas es el primer paso 🧡.

1. SÍNTOMAS

¿QUÉ ME PASA?

"Me siento muy triste, no tengo ganas de hacer nada, todo me sienta mal, estoy siempre muy cansado y sin ganas de nada ni hablar con nadie"

¿DEPRESIÓN O TRISTEZA?

La tristeza es una emoción básica. La depresión es una enfermedad relacionada con esta emoción, pero va mucho más allá.

ESTADO DE ÁNIMO

Tristeza, vacío, pérdida de interés y placer, cansancio, trastorno del sueño y del peso, sentimiento de culpa, inutilidad, dificultad de concentración...

¿POR QUÉ VO?

Cualquier persona puede padecerla en algún momento de su vida. Es el resultado de un conjunto de mecanismos complejos y no hay una sola causa.

SUICIDIO

En casos graves existe alto riesgo de suicidio, por lo que se requiere ingreso hospitalario y tratamiento inmediato.

MILLONES DE AFECTADOS

La Organización Mundial de la Salud cifra en 350 millones las personas que padecen este trastorno.

BAJA LABORAL

Es una de las causas de inactividad por enfermedad más común y la tercera afección más usual.

3 6 14 1 mil

Los consejos para esquiadores o para los amantes del montañismo también ocuparon un lugar preferente.



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



📍 Cumple con las normas de la estación si subes a [#SierraNevada](#)  y sigue SIEMPRE indicaciones de personal y operativos.

➡ Ten cautela en la práctica de tu modalidad deportiva, adaptada a tu capacidad y con adecuado equipamiento .

 [@websierranevada](#) [#AndalucíaPreviene](#)



11:31 a. m. · 22 ene. 2023 · 1.671 Reproducciones



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



📌 Si te atreves a practicar montañismo 🏔️, en alta montaña lleva siempre crampones y piolet. Si lo tuyo es el 'snowboard', hazlo siempre dentro de pista y no en zonas cerradas. SIEMPRE !! con casco.

➔ Ante cualquier emergencia, **1 1 2**

 @websierranevada #AndalucíaPreviene



12:24 p. m. · 22 ene. 2023 · 1.531 Reproducciones



Las pautas de actuación para evitar **accidentes de tráfico o los consejos antes las bajas temperaturas** fueron algunos otros ejemplos de la difusión preventiva, como también los consejos para protegerse de las **olas de calor**.



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



 Si de vuelta a casa presencias un accidente de trafico, ¡calma!
Recuerda cuáles son los pasos a seguir:

-  Proteger
-  Avisar  112
-  Socorrer a los heridos

Conducta PAS.

 @Asvogra #AndalucíaPreviene





La difusión del propio servicio de la mano de la celebración de su efeméride, además de los consejos para protegerse en caso de **terremoto o para disfrutar del carnaval o la Semana Santa de forma segura**, también tuvieron su espacio.



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



 Los [#OrganismosIntegrados](#) trabajan con nosotros mano a mano, los activamos con un solo 'click' de ratón, ¿Quieres saber más? Solo tienes que ver este vídeo 

Beneficios de la integración



Se mejora la coordinación entre los operativos que intervienen en una actuación



Se garantiza una atención rápida y eficaz a la ciudadanía



Se realiza de forma telemática





Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



🎵🎵🎵🍷 Si eres de los que vives el [#Carnaval](#) dondequiera que estés este fin de semana siempre puedes contar con nosotros 📞 **1 1 2**
[#EstamosParaAyudarte](#)

Y si tienes que coger el coche recuerda ¡NADA de alcohol!

[#BuenasNoches](#)



10:30 p. m. · 18 feb. 2023 · 3.459 Reproducciones



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar 

📍 ¿Cuántas veces consultas al día tu móvil 📱? ¿Cuántos vídeos ves con capacidad para ayudarte y protegerte en caso de emergencia 🚨? #Consejos112, 🎥💡

#AndalucíaPreviene
#TerremotosTurquíaSiria



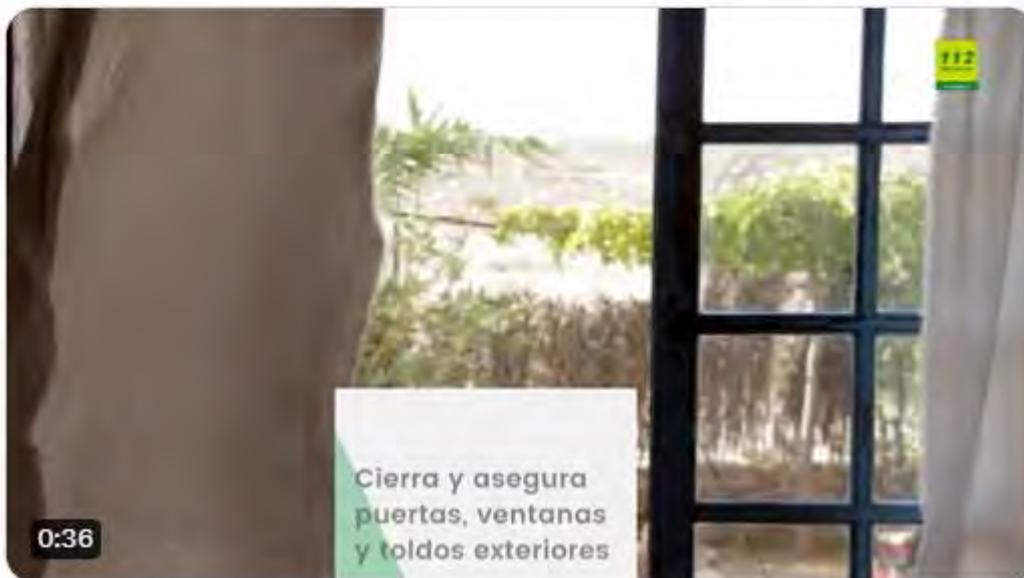
4:56 p. m. · 14 feb. 2023 · 2.222 Reproducciones



Emergencias 112 @E112Andalucia · 30 ene.

📍 CUIDADO con el viento de Levante en el Estrecho 🌊 🌙, #Cádiz.
@AEMET_Esp prevé aviso amarillo 🟡 a partir de las 18:00 horas.

➡ Extrema la precaución cerca de acantilados y puertos. La foto al oleaje puede esperar 📷. Tu vida vale mucho más. #AndalucíaPreviene #Consejos112



La difusión de las conductas para protegerse ante fenómenos meteorológicos adversos o para evitar incendios forestales fueron otros riesgos abordados.



Emergencias 112 @E112Andalucia · 6 sept. 2023

⚠️ Recuerda que persiste el riesgo de incendio forestal 🔥. Si ves llamas, avisa rápido a **112**. Tu información y alerta temprana es vital para minimizar daños. [#AndalucíaPreviene](#) @Plan_INFOCA



Andalucía tiene un patrimonio natural de un valor incalculable

No lo eches a perder por tirar una colilla o dejar basura en el monte. ¡Tu colaboración es primordial!

[#CulturaPreventiva](#)



↻ 6

♥ 10

📊 2 mil





La comprobación de las medidas de seguridad en las fiestas de fin de año y el buen uso de los elementos pirotécnicos cerraron el año.



Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar



🎉 ¿Eres de los que das la bienvenida al nuevo año en un cotillón?
🔔 Echa un vistazo a nuestros [#Consejos112](#) para prevenir riesgos y tener una fiesta de [#findeAño](#) segura 🌟
[#AndalucíaPreviene](#)

6. Centros de ocio y discotecas

- Localiza las **salidas de emergencia** y **vías de evacuación**. Comprueba que están señalizadas y que nada impide su uso.
- Deben cumplir las medidas contraincendios y contar con **extintores**. Deben estar bien situados, con buena visibilidad y ser accesibles.
- Ante una emergencia, sal del recinto de manera ordenada. **No corras, no grites**, podrías provocar accidentes o sensación de miedo y alarma.
- Si vas en grupo, acuerda un **punto de encuentro** fuera del recinto para tenerlo como referencia en caso de incidente.



En el **interior** no se puede fumar, ni introducir **bengalas**, ni material pirotécnico que provoque incendios.



Se debe **evitar** la **decoración** con materiales que puedan resultar **inflamables**.



No se debe superar el **aforo** autorizado en la licencia.



Son recomendables los **detectores de humo**.

112



Consejería Presidencia, Interior, Diálogo Social y Junta de Andalucía

12:05 p. m. · 30 dic. 2023 · 2.327 Reproducciones



Emergencias 112 @E112Andalucia · 30 dic. 2023

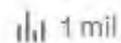
📌 [#Consejos112](#) Antes de acudir a una fiesta de [#FindeAño](#) comprueba que el local cumple con los requisitos de seguridad exigidos y que cuenta con:

- ✓ Salidas de emergencia suficientes
- ✓ Medidas contra incendios y presencia de extintores

[#AndalucíaPreviene](#)



Consejería Presidencia, Interior, Diálogo Social y Junta de Andalucía





Emergencias 112 
@E112Andalucia

Promocionar 

 El domingo 5 de noviembre se celebró el Día Mundial de la Concienciación sobre Tsunamis. Siempre es buen momento para consultar nuestra guía de recomendaciones para estar preparados y prevenir riesgos.  [#TsunamiDay](#) [#AndalucíaPreviene](#)

juntadeandalucia.es/sites/default/...

Guía didáctica **TSUNAMIS**



Recomendaciones básicas para estar preparados y prevenir riesgos



11:13 a. m. · 6 nov. 2023 · 4.794 Reproducciones



Satisfacción de usuarios

Sistema de Gestión de la Calidad

Emergencias 112 Andalucía siempre ha trabajado por la consecución de un sistema de gestión eficaz. Para ello, la Política de Calidad de Emergencias 112 Andalucía se basa en tres pilares fundamentales:

- **El mantenimiento de un alto nivel de innovación en la gestión y coordinación de emergencias.**
- **La identificación permanente de las necesidades y expectativas de los usuarios** para adaptarse a la realidad de una sociedad en cambio permanente.
- **El fomento de la participación de todo el equipo humano en el proyecto.**





Por ello, **una de las metas principales del Servicio Técnico de Calidad del 112 Andalucía ha venido siendo trabajar con orientación a los usuarios, la obtención de resultados, así como la mejora continua y el aprendizaje.** Fruto de ello, dentro del Plan de Calidad que desarrolla incluye actividades claves como son:

- **Campaña anual de encuestas de satisfacción a la ciudadanía usuaria del servicio.**
- **Análisis de llamadas de queja y felicitaciones recibidas de los usuarios durante el año.**
- **Auditoría interna anual del sistema de gestión de Emergencias 112 Andalucía.**

Estas actividades permiten evaluar el conjunto del trabajo realizado por todo el personal del 112 Andalucía, así como identificar oportunidades para seguir avanzando en la mejora de la eficacia del servicio prestado. El reto es ofrecer a la ciudadanía no solo una atención sino un servicio público de calidad.



Satisfacción de usuarios

Encuestas y grado de conocimiento

Emergencias 112 Andalucía realiza anualmente una campaña telefónica de encuestas de satisfacción para conocer la valoración que la ciudadanía da al servicio. Se trata de una actividad enmarcada en el sistema de gestión de la calidad, mejora continua y búsqueda de la excelencia del Centro de Coordinación de Emergencias.



La última campaña realizada ha sido la correspondiente al año 2023. Entre otras cuestiones, **se ha preguntado a los ciudadanos sobre la accesibilidad, los tiempos de respuesta o la profesionalidad** del personal de las salas 112 Andalucía. Igualmente se ha consultado también sobre la toma de datos, la duración de la llamada **o la amabilidad y empatía y sobre la actuación de los organismos.**

El resultado global obtenido en la valoración del servicio es más que satisfactorio, tras otorgar los ciudadanos un sobresaliente al servicio en su conjunto, en concreto un 9,04 sobre diez, cifra prácticamente similar al 2022.



ENCUESTA A USUARIOS



9.425 llamadas y 2.600 encuestas completadas



Un año más **la amabilidad de los especialistas en atención y coordinación roza el diez (9,47)**, según los datos de la última encuesta de satisfacción, realizada entre el 15 de enero y el 2 de febrero de este mismo año. En total **se ha preguntado a 2.600 personas que durante el 2023 necesitaron hacer uso del teléfono 112**, con un perfil medio de los encuestados de varones entre 45 y 47 años y de mujeres entre 40 y 50 años. La mayoría de ellos volvería a usar el 112 en caso de volver a necesitarlo.

la calidad de la comunicación (9,50) y la profesionalidad (9,12) de los especialistas, son otros de los aspectos más valorados por los usuarios del servicio. **Cabe destacar que este sobresaliente se otorga por los usuarios en el contexto de estrés, crisis o ansiedad, motivado por la naturaleza de las atenciones:** rescates, perdidos, asistencias sanitarias, incendios, accidentes, etc., y que requieren un gran control de la situación por parte de los gestores, además de establecer una relación de confianza y seguridad con el usuario.

Por otra parte, **a todos los ciudadanos contactados durante la campaña de encuestas se les consultó en relación con el grado de conocimiento que tienen del 112** y el uso de este número de emergencias, así como de otros números de emergencias existentes. Del total de 9.425 llamadas telefónicas realizadas, 4.939 personas respondieron a estas cuestiones. El resultado ha sido un **grado de uso del 112 respecto al uso de otros teléfonos de emergencia del 69,15 %**. El 35,59 % de los encuestados manifestó que llamaba exclusivamente al 112, mientras que un 25,59 % manifestó llamar indistintamente al 112 y a otros teléfonos de emergencia. Un 5,89 % de encuestados indicó haber llamado solo a otros teléfonos de emergencias y un 20,45% declaró no haber llamado a ningún teléfono de emergencia.

A lo largo de los últimos años la valoración del teléfono único de emergencias 112 ha rozado el sobresaliente y se ha mantenido el listón prácticamente sostenido en el tiempo, en 2019 (8,76), en 2020 (9,01), en 2021 (9,00) y en 2022 (9,14).



Satisfacción de usuarios

Análisis de quejas y felicitaciones recibidas

Emergencias 112 Andalucía recibió en 2023 un total de **224 llamadas telefónicas de queja**. En relación con la población total de usuarios que han llamado por situaciones de emergencias atendidas y gestionadas por el 112 Andalucía (1.091.660), estos datos se traducen en un índice de quejas del 0,0205 %. Respecto a la naturaleza de las quejas dirigidas al 112 Andalucía, **un análisis detallado de las mismas señala que el 80 % de las mismas, suele ser fruto de la situación de crisis y ansiedad del momento**. Esto se traduce en que tan solo un índice del 0,00156 %, es decir, algo más de 15 quejas por cada 1.000.000 situaciones de emergencias de ciudadanos se refiere auténticamente a quejas.

