

Nº y año del exped.	345_25-PIDS
Referencia	16.4.25

DENOMINACIÓN:

Acuerdo de 16 de abril de 2025, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento de la Memoria de Emergencias 112 Andalucía correspondiente al año 2024.

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 atribuyen a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa de conformidad con lo establecido en el artículo 1.e) del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica de esta. Y el artículo 6.5 determina que a la Secretaría General de Interior le corresponde el impulso y coordinación de las competencias relativas a emergencias, protección civil y lucha contra incendios forestales. Por su parte, la Agencia de Seguridad y Gestión Integral de Emergencias de Andalucía (en adelante la Agencia) se adscribe a la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.e) del Decreto 152/2022, de 9 de agosto, y en sus Estatutos aprobados mediante el Decreto 270/2024, de 16 de diciembre.

La Agencia se configura como organismo técnico superior de protección civil y coordinación de emergencias de la Administración de la Junta de Andalucía y tiene por objeto la coordinación, gestión y ejecución técnica y ejecutiva, bajo un mando único, del operativo de emergencias que sea de competencia autonómica, así como las producidas en el medio natural que por cualquier causa se produzcan en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, y la formación y capacitación de profesionales en el ámbito de la seguridad y las emergencias en la Comunidad Autónoma de Andalucía. No obstante, la puesta en funcionamiento de la Agencia se produjo en enero de 2025, por lo que será en la Memoria de Emergencias 112 Andalucía correspondiente al año 2025 cuando se realicen las correspondientes referencias a la misma.

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. Cerró el año 2024 con 3.449.145 llamadas, unos datos que suponen un descenso del 18,46 % respecto al año anterior; mientras que crece un 1,28 % el número de emergencias gestionadas que se situaron en 819.053. Las cifras siguen revelando la preferencia de andaluces y visitantes por el uso del teléfono 112 para resolver sus situaciones de urgencia y emergencia.

Las tres tipologías más repetidas este pasado año fueron las asistencias sanitarias (385.164), los casos relacionados con seguridad ciudadana (153.234) y las incidencias de tráfico (73.078), seguidos de los accidentes de circulación (46.188), la protección de los animales (40.239) y los incendios (37.664). El resto se repartió entre anomalías en servicios básicos, rescates y salvamentos o servicios sociales, entre otros casos.

Por meses, agosto, julio y junio se erigen como los de mayor gestión con 78.281, 76.171 y 70.311, respectivamente. El periodo vacacional, los desplazamientos, unida a la incidencia del turismo en la región y al aumento de las actividades al aire libre motivan esta habitual subida en la gestión de incidencias durante los meses veraniegos.

En cuanto a la distribución provincial, Sevilla (210.922), Málaga (177.249), Cádiz (103.072) y Granada (100.204) se posicionan como las cuatro provincias con mayor número de emergencias coordinadas, mientras que en el lado opuesto se encuentran Almería (67.171), Córdoba (58.981), Huelva (52.097) y Jaén (49.355), a las que hay que sumar dos atenciones fuera de Andalucía.

El Tiempo Medio de Respuesta al ciudadano (TMRC), el comprendido entre que el ciudadano marca el 112 y la llamada es descolgada por el gestor de emergencias, se ha posicionado este ejercicio en 4.68 segundos, medio punto por debajo del año anterior, un dato que vuelve a consolidar al servicio andaluz como uno de los sistemas de emergencias con mejores indicadores del Estado.

Del total de llamadas atendidas, 20.859 se recibieron a través del sistema e-call, llamada automática que incorporan los vehículos; mientras que el servicio SVisual (sistema de tele traducción en lenguaje de signos para personas con dificultades auditivas y del habla) atendió una quincena de peticiones de ayuda. 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 dos avisos (2).

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 2024 un total de 43.845 llamadas gestionadas con el siguiente reparto: inglés (33.076), francés (5.615), árabe (2.798), alemán (2.005) y ucraniano (351).

La incidencia del cambio climático está propiciando un aumento de eventos meteorológicos adversos en todas las regiones. La catástrofe de Valencia y las tres DANAS (Depresión Aislada de Niveles Altos) o gota fría registrados en Andalucía en menos de un mes, entre octubre y noviembre de 2024, dan buena muestra del reto que suponen estos fenómenos para los servicios de emergencia que ponen a prueba su capacidad de respuesta.

La atención de emergencias mayores es parte fundamental de la labor del 112 en Andalucía que, en el año 2024, se concretó en un total de 10 situaciones extraordinarias en las que 112 actuó como Centro de Coordinación Operativa (Cecop), a las que se suman las tres motivadas por grandes concentraciones: Plan Del Cerro, Plan GP Jerez y Plan Romero. Esta decena de activaciones han supuesto un 25 % más de activaciones que en 2023 fueron ocho.

Los episodios registrados los días 11 y 29 de octubre, así como el 11 de noviembre y días sucesivos, motivaron las tres activaciones del año del Plan de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones en Andalucía (PERI). El servicio 112 tuvo que afrontar, tan solo en las dos últimas DANAS que fueron las más virulentas y persistentes, la atención de más de tres mil emergencias (3.214). Detrás de cada una de ellas ha habido un ciudadano en peligro o un bien preciado al que proteger: casi cinco mil personas (4.687) desalojadas, casi medio millar de albergados, centenares de rescates, viviendas, calles y negocios afectados. También un fallecido, un varón de 71 años que murió tras ser rescatado de una finca en Alhaurín de la Torre y sufrir varias paradas cardiorespiratorias, y varios heridos, además de cortes en la circulación de cercanías, media distancia y línea AVE, navegación aérea y red de carreteras, además de afección a suministros básicos.

El 30 de octubre, tras activarse al aviso rojo en la campiña gaditana, el servicio de Protección Civil andaluz activó por primera vez el sistema 'Es-Alert o 112 inverso' en una emergencia real; un instrumento de información a la población que, de acuerdo con criterios técnicos envía mensajes masivos a los teléfonos móviles de la población. Una herramienta que los servicios de emergencia andaluces ya habían probado en varios ejercicios y simulacros, el primero de ellos el 22 de octubre de 2022, casi dos años antes.

La Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, también activó el Grupo de Seguimiento de Fenómenos Meteorológicos Adversos, del que forman parte activa las áreas técnicas del 112, que durante cinco días trabajaron de forma ininterrumpida para reforzar los mecanismos de coordinación y seguimiento mientras estuvieron vigentes los avisos por lluvia en la comunidad autónoma. A toda esta respuesta se sumó la configuración del 112 como Centro de Coordinación Operativa y el despliegue de Puestos de Mando Avanzado en Álora (Málaga), Cádiz, en la zona de la Cartuja de Jerez y en Huelva, donde operó en la Delegación del Gobierno de la Junta.

El 112 también participó, el miércoles 6 de noviembre, en un 'debriefing' interno y externo, organizado por la entonces Dirección General de Emergencias y Protección Civil, para poner negro sobre blanco la respuesta a la DANA, algo que sin duda sirvió en la gestión del episodio siguiente del 11 al 14 de noviembre; puesto que en esa reunión se analizó con espíritu crítico, pero constructivo, todo aquello que se podía mejorar y lo que había que potenciar porque había funcionado muy bien.

Por otra parte, el Plan de Emergencias por Incendios Forestales de la Comunidad Autónoma Andaluza (Plan Infoca) se ha activado hasta en siete ocasiones durante el año 2024, de las que tres se produjeron por incendios en la provincia de Granada, mientras que el resto fueron en Cádiz, Córdoba, Málaga y Jaén.

Del total de activaciones, hasta en tres situaciones se activó la fase de emergencia, situación operativa 1, debido a incendios en Pinos Puente y Víznar (Granada) y Andújar en Jaén; mientras que en el resto de los casos se activó la fase de preemergencia, situación operativa 0, por incendios declarados en Tarifa (Cádiz), Obejo (Córdoba), Casares (Málaga) y Almuñécar (Granada).

Cabe destacar que esta ha sido la primera campaña tras la aprobación del nuevo Plan Territorial de Emergencias de Protección Civil de Andalucía que otorga un papel fundamental al 112 como Centro de Coordinación Operativa (Cecop), siempre que se activa un Plan de Emergencia.

La época de alto riesgo de incendios forestales abarca desde el 1 de junio hasta el 15 de octubre, periodo en el que el Plan Infoca centra todos los esfuerzos en la vigilancia y extinción de siniestros forestales. Este año se ha caracterizado por unos meses previos al comienzo de la campaña de extinción de incendios

marcados por temperaturas por encima del umbral de referencia en los meses de febrero, marzo y mayo, con registros por encima de los 31°C en numerosos puntos de Andalucía y rondando los 38°C en los valles del Guadalquivir y del Guadiato. A lo largo del verano, se registraron dos olas de calor: la primera desde el 18 al 20 de julio y, la segunda entre el 23 de julio y el 12 de agosto, convirtiéndose en la segunda ola de calor más larga en España (desde el año 1975) con veintiún días de duración. Esta situación unida a un año de déficit hídrico y con condiciones extremadamente secas en gran parte de la zona oriental y costa mediterránea andaluza, marcaron una campaña en la que el teléfono único de emergencias de la Junta volvió a ser el referente de la ciudadanía para avisar en caso de incendio.

La alerta temprana, permite actuar rápidamente y atajar el avance del fuego antes de que alcance grandes dimensiones. Así, en el período de alto riesgo de incendios, el 112 ha atendido un total de 18.270 llamadas por incendios agrícolas e incendios forestales. En cuanto a las tipologías, casi el 71% de las llamadas han sido por incendios agrícolas (12.960) y en el 29% (5.310) han sido por incendios forestales.

Por provincias, Sevilla es la provincia que ha concentrado el mayor volumen de avisos con un total de 6.416, lo que supone el 35,11% del total. Le siguen las provincias de Granada con 3.190 llamadas atendidas (el 17,46 %); Málaga con 2.267 (12,40%), Huelva con 1.569 (8,58 %), Córdoba con 1.457 (casi el 8%), Jaén con 1.408 (7,70%), Cádiz con 1.234 (6,75%) y Almería con 721 llamadas (casi el 4%).

La sociedad demanda cada día mayores cuotas de seguridad; aunque al mismo tiempo cada vez son más las actividades y celebraciones que concitan concentraciones de personas, incrementos de la movilidad y eventos lúdicos que conllevan un incremento de los riesgos y, por tanto, un mayor número de emergencias gestionadas. Para hacer frente con solvencia a estos eventos extraordinarios y seguir manteniendo unas elevadas cuotas de seguridad y bienestar social, el 112 diseña anualmente una serie de operativas específicas. Así, en el año 2024, el área de Operaciones del 112 llevó a cabo un total de 74.

Entre estos diseños operativos se cuentan operaciones especiales de tráfico, festivales musicales como el Dreambeach, pruebas como la Vuelta Ciclista a Andalucía, los Carnavales de Cádiz, Semana Santa, ferias y romerías, además de otras relacionadas con eventos transnacionales como la Operación Paso del Estrecho, la temporada de esquí de Sierra Nevada o el Plan Preventivo de los Efectos del Calor sobre la salud, entre otros.

La realización de simulacros es una pieza esencial en la planificación de emergencias y prevención de riesgos. La puesta a prueba de los mecanismos de respuesta ante situaciones extraordinarias no solo permite detectar fallos y mejorar, sino también detectar puntos fuertes a potenciar. La suma de estas experiencias permite extraer lecciones aprendidas y mejorar en casos reales. El 112 participó el año pasado en un total de 854 simulacros entre ejercicios previstos en los planes de autoprotección de empresas privadas, centros educativos o centros hospitalarios, por citar algunos ejemplos, y pruebas realizadas por las administraciones simulando emergencias o catástrofes que originan la activación de planes de emergencias. Esta cifra supone un 10,19 % más que el año anterior. Este incremento supone una mejora en la cultura preventiva en nuestra región que cada año es más consciente de la importancia de esta actividad para avanzar en el conocimiento y resiliencia frente a los riesgos. Entre los ejercicios realizados por la administración de la Junta de Andalucía destacan los ejercicios en los aeropuertos de Sevilla, Málaga, Jerez o Almería, de incendios forestales, en empresas con sustancias peligrosas.

Por lo que respecta a la Integración de organismos, el Centro de Coordinación de Emergencias andaluz fue uno de los primeros en integrar a operativos en su plataforma tecnológica, una apuesta que ha mantenido e impulsado en los últimos años y que en este período ha sumado a la Policía Local de El Viso del Alcor o el Puerto de Huelva, al tiempo que se han firmado convenios para ampliar la familia del 112 de la mano de Cetursa, Enagás, o el Colegio de Arquitectos, para impulsar la creación de equipos de valoraciones de edificaciones y patrimonio histórico tras emergencias mayores. La adecuación a las necesidades de los operativos de emergencia, también han llevado este año a modificar el tipo de integración con la Guardia Civil de Tráfico de todas las provincias andaluzas y las policías locales de Úbeda, Linares y Bailén en Jaén o Rota en Cádiz. Así, el 112 ya está conectado directamente con los aplicativos de estos servicios de

emergencia. Es decir, el centro de coordinación se comunica directamente con ellos a través de sus propias aplicaciones de gestión de emergencia. El proceso de integración se inicia con la firma o renovación de convenios de colaboración. Después, el personal del 112 forma a los operativos en el manejo de Netdispatcher, la herramienta informática que se emplea para conectar con el servicio de emergencias andaluz. Este 2024, se han realizado hasta 61 formaciones a centros integrados a casi medio millar de alumnos.

También merecen una mención a la ejecución de proyectos. Este año se han sentado las bases para la construcción de los futuros Centros de Coordinación Operativa de Andújar y del Rocío.

Se destaca que el equipo de Comunicación y Prensa de Emergencias 112 Andalucía es el referente informativo en Comunicación de Emergencias en Andalucía gracias a una labor de atención y respuesta permanente, las 24 horas del día los 365 días del año de forma ininterrumpida. Las redes sociales son unas de las principales herramientas con las que cuenta el servicio para comunicarse de forma directa y constante con los andaluces. Al cierre de 2024, Emergencias 112 Andalucía tiene presencia activa en la red social X (antigua Twitter), Facebook, Instagram, YouTube y Spotify y canal Whatsapp. Para el año 2025, el 112 aumentará su presencia en el universo con la apertura de nuevos espacios en Threads y Bluesky, posicionándose así, como el centro de coordinación nacional con presencia en más redes y canales.

Por último, 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, la identificación permanente de las necesidades y expectativas de la ciudadanía para adaptarse a la realidad de una sociedad en cambio permanente y el fomento de la participación de todo el equipo humano en el proyecto. El 112 ha revalidado por quinto año consecutivo el sobresaliente en su gestión global, tal y como se desprende de los datos de la encuesta de satisfacción de usuarios que se ha llevado a cabo entre las personas que marcaron el 112 en 2024.

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 2024.

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 16 de abril de 2025,

ACUERDO

Tomar conocimiento de la Memoria de Emergencias 112 Andalucía correspondiente al año 2024.

Sevilla, 16 de abril de 2025

Juan Manuel Moreno Bonilla

PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

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