

Anexo II (a)

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

RELACIÓN DE DOCUMENTOS

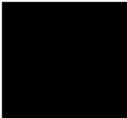
TODOS LOS DOCUMENTOS DEL EXPEDIENTE SON ACCESIBLES

Nº de orden	Denominación del documento
Único	Memoria Justificativa.

En virtud de lo establecido en el Acuerdo de 17 de diciembre de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se adoptan medidas para la transparencia del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, y dando cumplimiento a las Instrucciones de coordinación para asegurar la homogeneidad en el tratamiento de la información en cumplimiento de lo establecido en el citado Acuerdo, se emite la presente propuesta sobre la aplicación de los límites de acceso de los documentos que integran el expediente relativo al asunto indicado.

Fdo.: Tomás Burgos Gallego
Viceconsejero de la Presidencia, Interior,
Diálogo Social y Simplificación Administrativa

Es copia auténtica de documento electrónico

Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	TOMAS BURGOS GALLEGO	21/04/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/1	

**PROYECTO DE ACUERDO DEL CONSEJO DE GOBIERNO, POR EL QUE SE TOMA CONOCIMIENTO DE LA
MEMORIA DE EMERGENCIAS 112 ANDALUCÍA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2024**

MEMORIA JUSTIFICATIVA SOBRE LA NECESIDAD Y OPORTUNIDAD

El 112 es el teléfono único de emergencias de la Junta de Andalucía. Un salvavidas de bolsillo a tan solo tres teclas de distancia para resolver cualquier situación de emergencia en materia sanitaria, extinción de incendios y salvamento, seguridad ciudadana y protección civil. Todos los días del año a todas las horas en cualquier punto de Andalucía, los especialistas del Centro de Coordinación de Emergencias están para ayudarte.

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).



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOAQUIN ALEJANDRO GARCIA HERNANDEZ	09/04/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 1/4	

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.

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.

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



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOAQUIN ALEJANDRO GARCIA HERNANDEZ	09/04/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 2/4	

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.

Normativa aplicable y ámbito competencial

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



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOAQUIN ALEJANDRO GARCIA HERNANDEZ	09/04/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 3/4	

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.

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.

EL DIRECTOR GENERAL DE EMERGENCIAS, PROTECCIÓN CIVIL Y
LUCHA CONTRA INCENDIOS FORESTALES
Fdo.: Alejandro García Hernández



Puede verificar la integridad de una copia de este documento mediante la lectura del código QR adjunto o mediante el acceso a la dirección https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma indicando el código de VERIFICACIÓN			
FIRMADO POR	JOAQUIN ALEJANDRO GARCIA HERNANDEZ	09/04/2025	
VERIFICACIÓN		PÁG. 4/4	