

1.1.2 en España

Jornada Internacional PSAP Expert Meeting

Madrid, 16 de Marzo de 2006

Datos sobre España

- Población: 44.108.530 habitantes
- Superficie: 504.782 Km²
- Organización Administrativa: 17 Comunidades Autónomas y 2 Ciudades Autónomas
- Actividades: Agricultura, Industria y Turismo
- Principales riesgos: Emergencias ordinarias, Incendios Forestales, Antrópicos, Sísmico, Industriales, Nuclear, Inundaciones, etc.

Competencias en la gestión de emergencias en España

- De la Administración del Estado:
 - Legislación básica
 - Situaciones de interés nacional
- De las Comunidades Autónomas:
 - Todos los demás riesgos.
 - Gestión del teléfono único de emergencias europeo 1.1.2

Implantación del 1.1.2 en España (I)

- En España existen 19 Servicios de Atención del teléfono de emergencias 1.1.2
- Estos servicios son dependientes de las Comunidades y Ciudades Autónomas
- 3 modelos de
 - Servicio dependiente de Protección Civil
 - Servicio dependiente de otro órgano administrativo



Implantación del 1.1.2 en España (II)

- Alto grado de coordinación entre todos los centros.
- Foro de responsables regionales, con 3 reuniones anuales que sirven para intercambiar ideas y homogeneizar los procesos de atención, resolución de problemas, ...

Implantación del 1.1.2 en España (III)

- En muchas Comunidades Autónomas se ha llegado al ratio de 1 llamada x habitante al año.
- Se atienden más de 44.000.000 de llamadas al año.
- 70% de las llamadas se realizan desde móviles

Características del 1.1.2 español (I)

- No se ejercen únicamente de funciones de atención de llamadas

**GESTIÓN DE
LA
DEMANDA**

**GESTIÓN
DE RECURSOS**

**COORDINACIÓN
OPERATIVA**

PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DE ULTIMA GENERACIÓN



Características del 1.1.2 español (II)

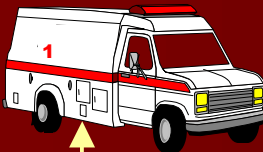
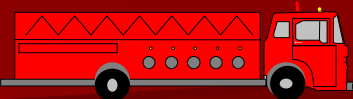
- Más de 1.500 profesionales con un alto grado de formación en atención telefónica y gestión de los incidentes de emergencia
- Implantación de tecnologías de última generación.
 - G.I.S.
 - Posicionamiento de teléfonos móviles
 - Gestión de flotas (GPS)

Características del 1.1.2 español (III)

- Atención multilingüe:
 - Idiomas oficiales de las CC.AA.
 - Inglés
 - Francés
 - Alemán
 - Árabe
- Integración en los sistemas de organismos de otras administraciones. Modelo de Gestión Integral de las Emergencias

Servicios sanitarios
de urgencia y emergencia

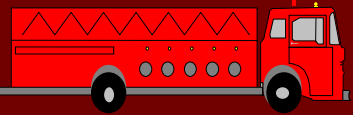
BOMBEROS



Policía Nacional



FORESTALES

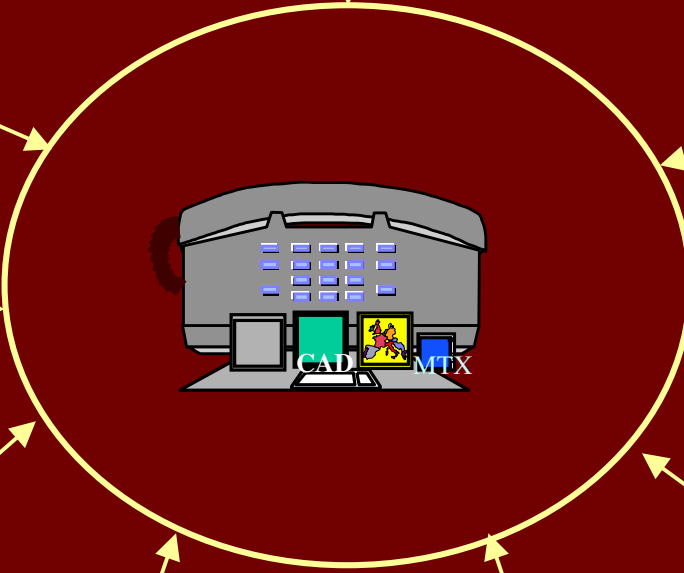


Policía Local



SERVICIOS SOCIALES

Guardia Civil



Problemas del 1.1.2 en España

- Excesiva contaminación llamadas no relacionadas con la emergencia: sólo 35% de llamadas procedentes
- Errores de conmutación de las operadoras telefónicas
- Exceso de llamadas falsas generadas por sistemas automáticos de alarma: taxis, dispositivos de protección a las mujeres maltratadas, etc