

Operación del servicio

Desarrollo operativo

“Un personal operador que garantiza una atención permanente al ciudadano, 24 horas al día los 365 días del año”

El personal operador del sistema Emergencias 112 Andalucía, garantiza una atención al ciudadano con un servicio permanente las 24 horas todos los días del año, en español, inglés, francés y alemán.

El servicio cuenta, además, con personal localizado para asumir funciones de operación y coordinación en caso de emergencias extraordinarias, planes o dispositivos específicos y extraordinarios.



Parámetros de calidad del servicio

“Un equipo técnico dedicado a la creación y estudio de herramientas informáticas que permitan cuantificar los parámetros claves del servicio”

El sistema Emergencias 112 Andalucía basa sus principales parámetros de calidad en una atención de la demanda ágil y adecuada a las necesidades de los usuarios, así como en una gestión y coordinación que aproveche al máximo los recursos existentes, teniendo en cuenta un exhaustivo control de la gestión de los contenidos y flujos informativos. Emergencias 112 Andalucía dispone de personal técnico para el desarrollo y aplicación de herramientas informáticas que permitan cuantificar los parámetros claves del sistema para su análisis, tanto global, como por centro de actividad.

La aplicación de los llamados “Cuadros de Control de Actividad” ha permitido estudiar la evolución de las actividades y aplicar mecanismos de mejora continua del sistema.

Los principales ítems analizados son:

Llamadas entrantes en ACD.

Llamadas entrantes ofrecidas por ACD.

Número de llamadas atendidas.

Tiempo medio de respuesta.

Llamadas atendidas operativas.

Tiempo medio de línea activa.

Tiempo medio de transferencia de carta de llamada y/o voz a centros integrados.

Tiempo medio de operaciones.

Número de emergencias.

Tipología de emergencias

Estos datos pueden ser analizados de forma segmentada por operador, tipología de la llamada y franja horaria, lo que permite una mayor información para tomar si se requiere acciones correctivas.

Otros parámetros a considerar en la evaluación continua están referidos a aspectos tales como el análisis y seguimiento del desempeño de los operadores, a través de valoraciones de la actividad diaria y valoraciones por competencias.

Dispositivos especiales

A lo largo del año 2003 se han celebrado en nuestra Comunidad Autónoma numerosos eventos, en los que la concentración de personas en torno a ellos obligan a crear dispositivos especiales y procedimientos operativos específicos, así, el Pan Romero, el Campeonato del Mundo de Vela y la Romería de la Virgen de la Cabeza en Andujar, entre otros, destacan por la cobertura e infraestructura tecnológica y humana creada para atender cualquier situación de riesgo. Igualmente, el sistema Emergencias 112 Andalucía ha participado en la Operación Paso del Estrecho y dispositivos especiales de tráfico.



En el desarrollo de estos operativos Emergencias 112 Andalucía adoptó una especial operativa para las salas de operaciones e intervino en el despliegue de Puestos de Mando Avanzado, dirigiendo sus actuaciones a la gestión y coordinación de urgencias y emergencias (en materia sanitaria, extinción de incendios, salvamento, seguridad ciudadana y protección civil) así como otras demandas de información y servicios básicos que se generan por la singularidad de estos eventos.



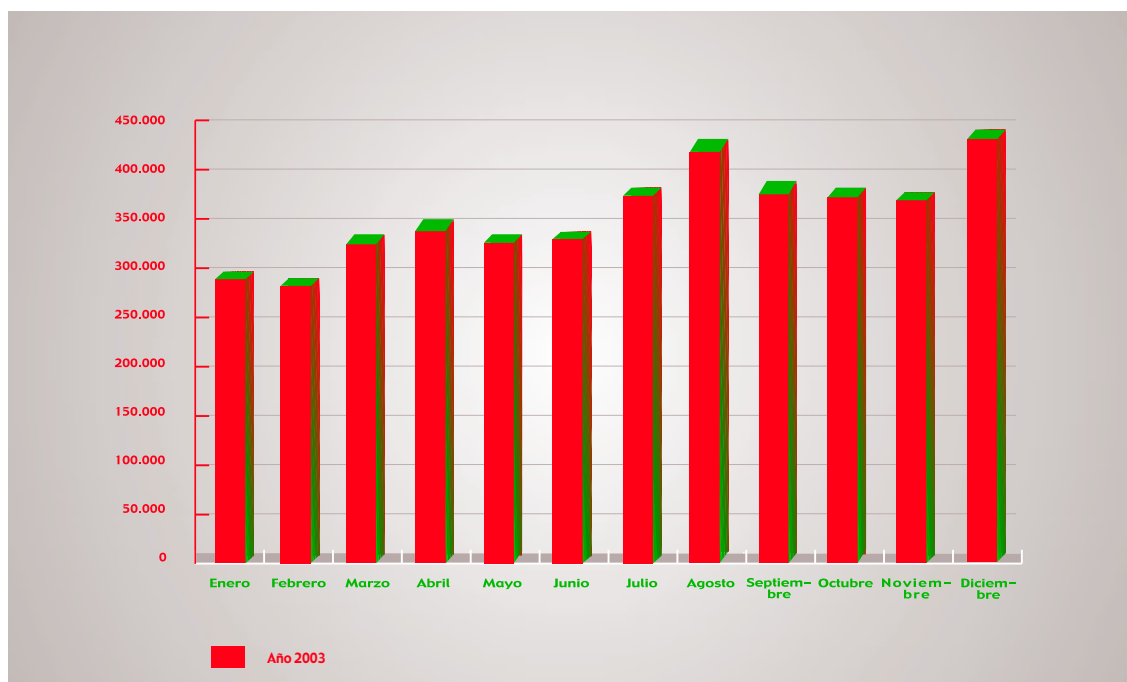
Estadísticas de llamadas atendidas

“El 2003 con 4.232.671 llamadas atendidas supuso un año marcado por un incremento en el volumen de actividad consolidando a Emergencias 112 Andalucía como un sistema capaz de asumir las demandas de urgencia y emergencia de todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía”

El sistema Emergencias 112 Andalucía atendió durante el pasado año 2003 un total de 4.232.671 llamadas.

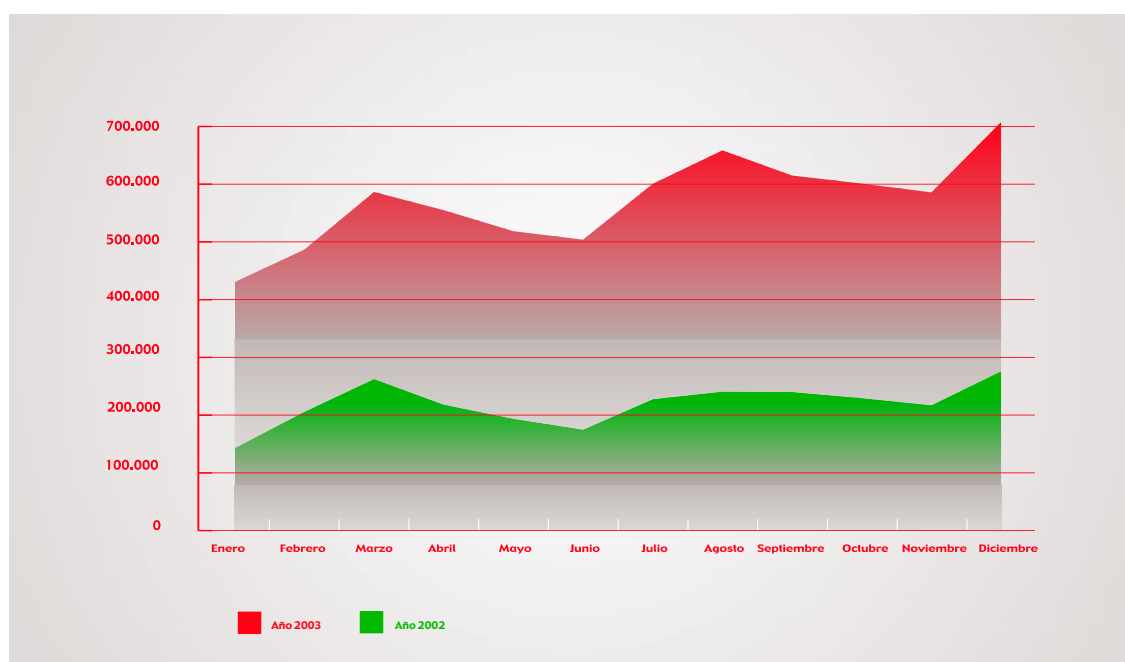
Aunque las cotas más altas de todo el período anual se alcanzaron durante el último semestre, puede decirse que todo el 2003 estuvo marcado por una sostenida línea de crecimiento, siendo los meses de agosto y diciembre los que marcaron las subidas más significativas.

En los siguientes gráficos puede observarse tanto la evolución de las llamadas por meses, como los ascensos experimentados en relación al año anterior.



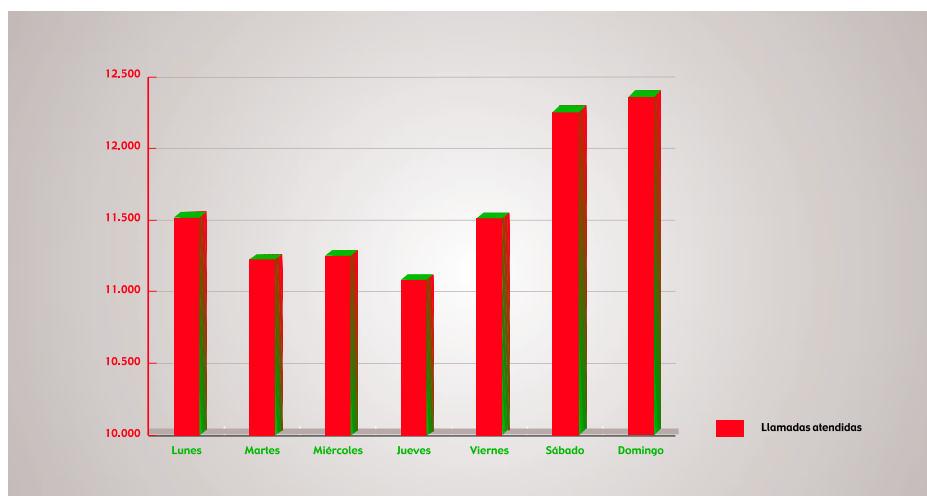
El 2003 ha sido sin duda un año importante en la consolidación de los procesos de atención y gestión como así lo demuestran las estadísticas del sistema.

Asimismo, puede observarse que el grado de conocimiento y uso de Emergencias 112 Andalucía por parte de los ciudadanos andaluces se va consolidando año tras año, como evidencian las 4.232.671 llamadas atendidas a lo largo de 2003 que supusieron un incremento del 37,49 % respecto al año anterior, lo que vino a significar un total de 1.586.856 llamadas más atendidas.



Dicho aumento en el grado de conocimiento y uso del servicio por parte de los ciudadanos se observó también en el número de alertas registradas por una misma emergencia, siendo habitual recibir numerosos avisos de ciudadanos para un mismo incidente. Esta duplicidad de información en torno a una misma emergencia repercutió positivamente en la información que se trasladó a los organismos, posibilitando de este modo un mejor aprovechamiento y optimización de los recursos disponibles.

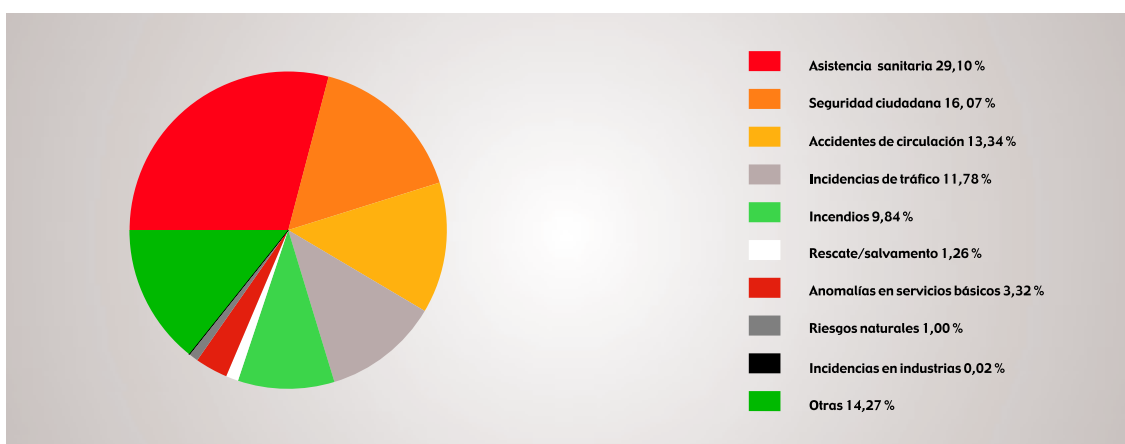
En cuanto a la distribución semanal de la actividad del sistema Emergencias 112 Andalucía, cabe destacar que ésta se vió marcada por el incremento de llamadas experimentado durante los fines de semana, siendo ésta más acusada los domingos.



Entre las tipologías de emergencias gestionadas destacan las asistencias sanitarias que supusieron el 29,10 %, las referidas a seguridad ciudadana con un 16,07 % y los accidentes de circulación e incidencias de tráfico con el 13,34 % y 11,78 % respectivamente.

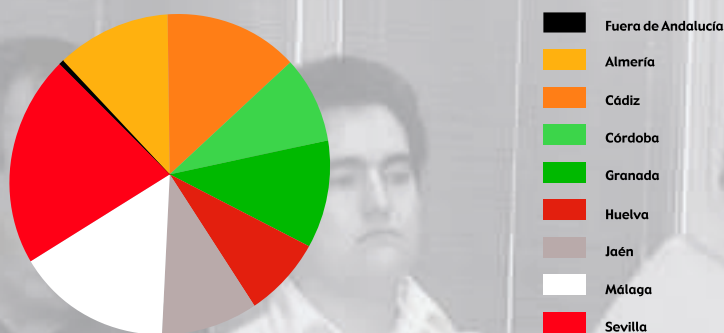
Durante el período estival los incendios marcaron una parte importante de la actividad del sistema, situándose como la quinta causa de emergencia en todo el territorio andaluz con un 9,84 % del total de la demanda.

De otra parte, el inicio del período otoñal supuso un incremento importante de las tipologías asociadas a los riesgos naturales y anomalías en servicios básicos, ascenso ligado a los episodios de fuertes lluvias y vientos que se registraron en toda la Comunidad.



A nivel provincial, la distribución de las llamadas entre las distintas provincias andaluzas está estrechamente vinculada a la densidad de la población natural y flotante de cada una de ellas. No obstante, existen otros elementos tales como, las condiciones climáticas, geográficas, eventos socioculturales y otros factores de diversidad, que hacen que a lo largo del año llamadas y emergencias gestionadas evolucionen de forma independiente en cada provincia.

Sevilla, con un 23,64 % del total de las alertas recibidas en la Comunidad, fue la provincia que registró el mayor número de llamadas atendidas, seguida de Málaga y Cádiz con un 15,28 % y un 14,06 % respectivamente.



Como ha podido observarse a través de los distintos gráficos, Emergencias 112 Andalucía ha gestionado a lo largo de todo el año 2003 incidentes de muy diversa índole, abordando desde la recepción de avisos, hasta la coordinación, gestión y seguimiento, e incorporando la coordinación “in situ”. Emergencias 112 Andalucía no se sitúa sólo en la gestión desde los centros de emergencia, sino que aborda la incorporación en el lugar de la emergencia a través de unidades de coordinación y puesto de mando avanzado.