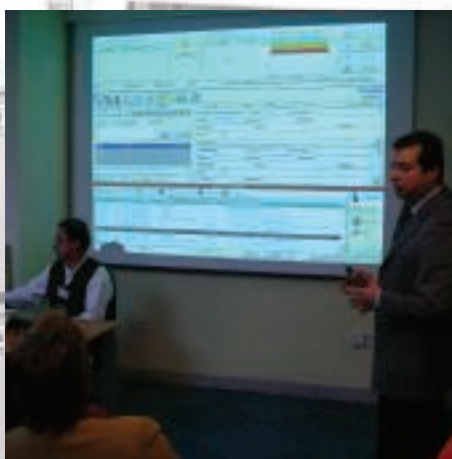
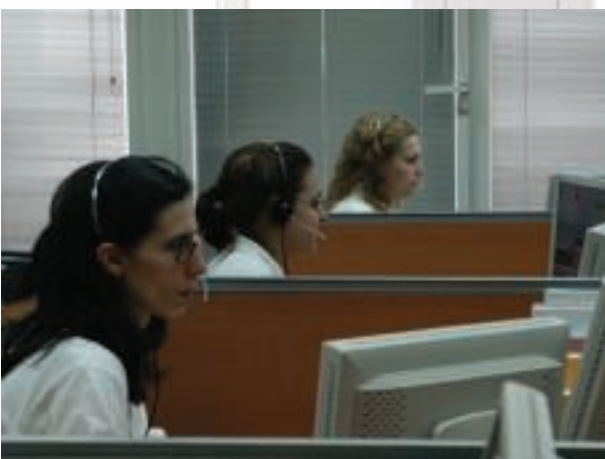


# Plataforma tecnológica

***“Emergencias 112 Andalucía dispone de un sistema de comunicaciones que garantiza la disponibilidad del servicio desde cualquier tipo de terminal telefónico en todo el territorio de la Comunidad”***

**E**l sistema de comunicaciones de Emergencias 112 Andalucía garantiza la disponibilidad del servicio, desde cualquier tipo de terminal telefónico, ya sea móvil o fijo, con cualquier tipo de contrato u operador y de forma gratuita a cualquier ciudadano que se encuentre en el territorio de la Comunidad. Para ello dispone de una moderna estructura de comunicaciones basada en enlaces digitales de voz y datos, con capacidad para soportar el tráfico generado por la demanda de los ciudadanos en la Comunidad Andaluza. La atención está garantizada con más de 400 líneas distribuidas en los distintos centros.

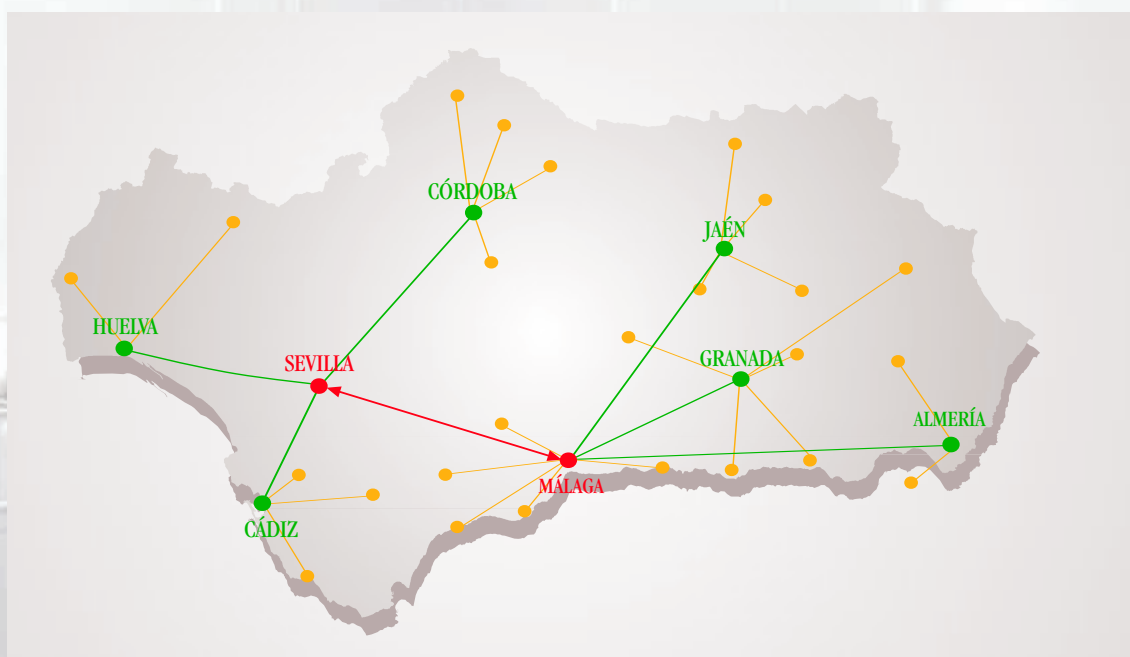
La arquitectura aplicada hace posible dirigir las llamadas a diferentes Centros del sistema Emergencias 112 Andalucía, optimizando recursos y dando mayor seguridad a las comunicaciones. Las comunicaciones de voz se soportan sobre la red corporativa de la Junta de Andalucía, respaldada por un modelo de enrutamientos dinámicos que garantizan la mejor atención de las llamadas.



***“Un sistema de gestión informática que permite la transferencia de datos simultánea entre centros, haciendo posible el inmediato traslado de información favoreciendo la gestión dinámica de la emergencia”***

Toda la red de centros está interconectada sobre una plataforma informática que facilita y agiliza la transferencia y compartición de datos, haciendo posible un traspaso de información en tiempo real que favorece la gestión dinámica de la emergencia, minimizando el tiempo de comunicación de los datos obtenidos en la llamada inicial del ciudadano y la transferencia de datos a los Centros Provinciales.

La eficacia de esta red radica en una doble comunicación de voz y datos entre los distintos Centros, que a través de un modelo de réplicas de bases de datos consigue seguridad y homogeneidad en la atención y en el tratamiento de la emergencia desde cualquier punto del sistema.



Los Centros, aunque interconectados, tienen capacidad para actuar de forma conjunta o independiente, según las necesidades y circunstancias que generen cada situación. La flexibilidad y robustez de la plataforma de gestión y comunicaciones permite que la respuesta desde Emergencias 112 Andalucía sea coordinada y eficiente.



La estructura en red con disposición de dos centros nodales con capacidad de gestión a nivel regional y ocho centros provinciales hace posible el establecimiento de pasarelas de información con la suficiente rapidez y seguridad en la difusión de la información.

Los Centros disponen además de instalaciones de video-conferencia para interconexión, especialmente en actuaciones interprovinciales, facilitando la fluidez de información y la coordinación de los operativos intervinientes.

Para garantizar la fiabilidad de la toma de datos efectuada por el operador y facilitar su comprobación, los Centros cuentan con equipos de grabación continua del tráfico de voz.

### ***“Aplicaciones y soportes informáticos vanguardistas al servicio del ciudadano”***

Las facilidades para el operador se implementan activamente, automatizándose los procesos de envío y gestión de las incidencias, consiguiendo con ello mayor agilidad y capacidad de resolución.

Todos los interfaces de gestión se comunican con una base de datos en la que se incorporan los datos relacionados con la identificación de la emergencia, su evolución y procedimientos aplicados

