

# CUADERNOS DE SEGURIDAD

NÚM. 363 | MAR/ABR 2022 | 12€

[cuadernosdeseguridad.com](http://cuadernosdeseguridad.com)

Edita **Peidano**



## SECTOR SANITARIO

Seguridad, clave en la gestión de los hospitales

## VIDEOVIGILANCIA

Tecnología y fiabilidad

## SECURITY FORUM 2022

Un foro para dinamizar el networking

# LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN SEGURIDAD CORPORATIVA (II)

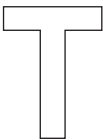
El acceso al sistema de seguridad pública

## JOSÉ JULIÁN ISTURITZ

DOCTOR EN DERECHO PÚBLICO. EXPERTO EN SEGURIDAD CORPORATIVA. UNIVERSIDAD ISABEL I.

## NAIARA ISTURITZ LOINAZ

GRADO EN ENFERMERÍA. MÁSTER EN GESTIÓN SANITARIA. POSTGRADO EN CUIDADOS INTENSIVOS. SEGURIDAD DEL PACIENTE.



### 1.- TITULARIDAD Y ÓRGANO GESTOR

En España el acceso al sistema de seguridad pública se efectúa a través del Teléfono Único de Urgencias 1-1-2, cuya gestión está bajo la competencia de las Comunidades Autónomas, por lo tanto bajo titularidad pública y que en la mayoría de los casos son independientes de los intervinientes directos en la emergencia, tales como policía, bomberos o ambulancias, principalmente.

Si bien la normativa base es común, regulada a través de un Real Decreto de 1997<sup>1</sup>, cada Comunidad Autónoma ha efectuado su propia regulación, alguna con rango de Ley (por ejemplo, Aragón, Baleares, Euskadi, Castilla La Mancha, Extremadura, Rioja y Valencia), y otras mediante Decreto.

### 2.- COBERTURA Y DISPONIBILIDAD

La cobertura de este servicio es de todo el territorio nacional, incluidas las aguas territoriales y marítimas y su disponibilidad es las veinticuatro horas del día.

El servicio es gratuito para el alertante y se atiende en varios idiomas, principalmente inglés, francés y alemán, aunque destaca el caso de las Islas Baleares y Canarias en las que se presta en más de siete idiomas diferentes de la Union Europea o de fuera de ésta.

### 3.- MODELO DE PRESTACIÓN

Entendemos por servicio de coordinación operativa a aquel que, estando integrado en el sistema de seguridad y emergencias (o seguridad pública), forma parte de la primera parte del proceso de atención de seguridad y emergencias, dado que es la puerta de entrada al sistema, a través del número de Teléfono Único de Urgencias. La Asociación Europea de Número de Emergencia (EENA) efectúa periódicamente estudios sobre la implantación del Teléfono Único de Urgencias 1-1-2 en los diferentes países que conforman la Unión y, además, aborda un estudio en el que contiene la implantación de otros números de emergencia de otros países del mundo.

Debemos recordar que los números de emergencia son el acceso al sistema de seguridad pública, por lo que resulta adecuado conocer el grado de implantación y actividad de estos en el mundo.



Centro de control de tráfico Ministerio del Interior

### 3.1 Definiciones y etapas

Para estudiar los diferentes modelos, tendremos en cuenta las siguientes definiciones:

- Alertante: persona que efectúa la llamada.
- Interviniente: organización que responde operativamente a la resolución del incidente, tales como policía, bomberos, servicios sanitarios.
- Filtrado: acción mediante la cual el operador de un centro de atención verifica la pertinencia de la llamada, si es o no malintencionada o falsa.
- Valoración y clasificación de la llamada: acción mediante la cual el operador identifica el tipo de incidente o alerta que se trata, por ejemplo, de accidente de tráfico, vehículo ardiendo, asistencia técnica, etc.
- Gestión de recursos: acción mediante la cual el operador activa y efectúa seguimiento temporal de un interviniente (policía, bomberos, ambulancia).

#### Etapas

En el transcurso de la gestión del incidente existen dos etapas. La etapa 1, considerada como aquella en la que se recibe la llamada, se filtra, valora y gestiona; la etapa 2, considerada como aquella en la que se activan y gestionan los recursos intervinientes en el incidente. Según el ámbito territorial (Comunidad Autónoma o diferentes países del mundo), ambas etapas pueden ser efectuadas por la misma organización o por diferente.

### 3.2 Modelos de gestión de llamadas de emergencias

Para EENA (2021), existen cinco modelos de gestión de llamadas. Tomando como base esta distribución, se ha hecho la siguiente adaptación:

#### Modelo convencional.

Es aquel en el que cada interviniente (organización de respuesta a emergencias) recibe y gestiona su propio número de teléfono de manera autónoma y unilateral. Este es un modelo en el que conviven múltiples números de teléfono, por ejemplo: 061 para emergencias sanitarias; 091 para la policía; y 080 para bomberos. Es el modelo existente en España hasta aproximadamente finales de la década de los noventa y antes de la aparición del 1-1-2, número con el que actualmente conviven. Es un modelo, actualmente utilizado en Austria, Alemania y Francia y, desde nuestro punto de vista, no aporta valor al sistema de seguridad y emergencias, ni para el acceso, ni para la mejora de la coordinación.

#### Modelo despachador.

En este caso existen dos etapas diferenciadas. En la primera hay una organización encargada de recibir las llamadas la cual efectúa un filtrado, y pregunta ¿Qué necesita? No identifica el lugar del incidente. Traslada la llamada (voz) al operador de una organización interviniente que ha solicitado el alertante, bien sea policía, bomberos o servicio sanitario. En la segunda, la organización interviniente identifica el lugar del incidente, valora la llamada, activa los recursos y gestiona el incidente. Es un modelo utilizado en Reino Unido e Irlanda y, desde nuestro punto de vista, no aporta suficiente valor al sistema de seguridad y emergencias ya que únicamente aporta facilidad de acceso al sistema, pero no coordinación y menos aún en incidentes de carácter multisectorial en los que actúan varios intervinientes.



**Modelo coordinador.**

En este caso la misma organización efectúa toda la gestión de la llamada y deja a la organización interviniente la gestión del recurso operativo.

También cuenta con dos etapas. En la primera, hay una organización encargada de recibir las llamadas la cual efectúa un filtrado, y pregunta ¿Qué necesita? Si identifica el lugar del incidente. No traslada la llamada (voz) al operador de una organización interviniente. Clasifica el incidente. Decide a qué organización (o a cuáles) activa para la resolución del incidente. Por ejemplo, ante un accidente de tráfico con heridos atrapados, activa simultáneamente bomberos, ambulancia y policía. En la segunda etapa, la organización interviniente activa los recursos y los gestiona. Es un modelo utilizado en Rumanía y, desde nuestro punto de vista, aporta un importante valor al sistema de seguridad y emergencias ya que, por una parte aporta facilidad de acceso al sistema, pero además, facilita la coordinación de recursos.

**Modelo convivencial.**

En este caso en el mismo país conviven dos números de ámbito nacional, uno propio (por ejemplo 999 en Reino Unido) y otro el 1-1-2. Es un modelo de transición hasta la completa implantación y conocimiento del 1-1-2. Resulta fácilmente estandarizable con la única acción de derivar un número al otro haciéndolo transparente para el alertante.

**Modelo integral.**

Bajo un mismo número de teléfono, la misma organización que recibe las llamadas, activa y gestiona sus propios recursos. Es un modelo muy integrador y eficiente, sobre todo en ámbitos poblacionales pequeños. Es el caso de Finlandia y en muchos Estados de USA, sobre todo en poblaciones pequeñas.



Dimitri Karastelev/Unsplash

**4.- SERVICIOS EN EL ESTADO ESPAÑOL**

Los servicios de centros de coordinación en el Estado Español responden a diferentes modelos según las Comunidades Autónomas, ya que, si bien la norma base que los regula es la misma (Real Decreto 903/1997), su implantación ha sido muy heterogénea, tanto en el tiempo como en la forma de resolución.

En general, en España el servicio se presta, bajo la titularidad pública, a través de organizaciones específicas encargadas de la gestión de este servicio. En varios casos son empresas públicas (por ejemplo Canarias y Catalunya), en otros son modelos convencionales de administración pública (por ejemplo, Euskadi y Andalucía). Su dependencia en general es de la consejería competente en materia de seguridad y suelen mantener una cierta dependencia jerárquica o funcional del centro directivo competente en materia de protección civil.

En muchos casos, físicamente se encuentran compartiendo espacio con los centros de mando y control específicos de los intervinientes, como es el caso de Canarias, Catalunya o Euskadi, mientras que en otros, los intervinientes se encuentran distanciados físicamente en edificios diferentes.

Funcionalmente hay un modelo con dos etapas. La primera, en la que se reciben, filtran, evalúan y clasifican las llamadas; y la segunda, en la que se activan y gestionan los recursos.



Sala del Centro de Operaciones de Protección Civil (CECAT) de la Generalitat de Catalunya.

La recepción de las llamadas es efectuada por operadores especializados, generalmente de empresas especializadas en atención personalizada (telemarketing). Estos operadores demandan, reciben, filtran, valoran y clasifican las demandas soportadas por una aplicación informática que cuenta con algoritmos de decisión.

La gestión de los recursos (vehículos de policía, bomberos, ambulancias, etc.), generalmente es efectuada por el centro de mando y control de cada interviniente, bien se encuentre en el mismo edificio que los operadores de demanda o no.

#### 4.1 Estudio EENA (2021)

En el estudio de la Asociación Europea de Números de Emergencia-EENA (2021), titulado Public Safety Answer Point<sup>2</sup>, se abordan los diferentes modelos existentes en los distintos países del mundo y hace un desarrollo particular a varios de ellos.

Referente al estado español, aunque contiene datos parciales (13 de las 17 Comunidades Autónomas [no contempla Canarias, Andalucía, Madrid, y Navarra]), contiene información de casi el 62% de la población (2021), lo que nos permite extrapolar datos generales, de acuerdo con los índices demo-geográficos. Destacamos lo siguiente:

##### a) Respecto del número de puntos de recepción de llamadas:

El informe manifiesta que hay dos CCAA (Baleares y Catalunya) que disponen de más de un punto de atención de llamadas del 1-1-2, aunque hemos podido saber que en Baleares es teórico.

##### b) Números de emergencia de diversos servicios:

Aunque el 1-1-2 se encuentra operativo en todo España, existen otros números de teléfono de servicios de emergencia específicos o sectoriales y con ámbitos territoriales limitados sin cobertura en todo el territorio nacional (TTN), tales como: 061 Emergencias sanitarias (no TTD); 062 Guardia Civil; 080 Bomberos municipales (no TTN); 085 Bomberos de la Comunidad (no TTN); 088 Ertzaintza (únicamente Euskadi); 091 Cuerpo Nacional de Policía; 092 Policía Local (no TTN).

##### c) Actividad

Las cifras de actividad en cuanto a número de llamadas recibidas son muy variadas de unas CCAA a otras. Si bien la media anual es de 56.000 llamadas por cada 100.000 habitantes, destacan La Rioja con 82.000, y Aragón con 29.000.

##### d) Procedencia

La mayoría de las llamadas proceden de teléfonos móviles (79%) frente a los fijos (19%).

##### e) Identificación y geolocalización

El tiempo necesario para ubicar la localización de la llamada es de 6 segundos y cada seis años se actualiza la base de datos de teléfonos.

##### f) Acceso vía App:

Existen 7 tipos de aplicaciones diferentes para acceder vía App al 1-1-2. Concretamente: 112 Accesible; Sos Deiak; Alpify; Fress112; My112; Police Apps; Safe265; siendo la más utilizada My112, salvo en Euskadi que es Sos Deiak.

##### g) Accesibilidad para personas con discapacidad

En cuanto al acceso para personas con discapacidad queda bastante recorrido pendiente ya que ninguna



Sala de operaciones 1-1-2 de la Comunidad de Madrid.

Comunidad tiene acceso por todos los sistemas de SMS, Smartphone, videollamada, correo electrónico y video.

#### h) Uso de redes sociales

Las redes sociales se utilizan principalmente para: compartir consejos; compartir información; lucha contra noticias falsa; alertas meteorológicas y eventos; reforzar el conocimiento del número de teléfono 1-1-2.

#### i) Calidad en el servicio

Existen varios indicadores de calidad que son muy variables de una Comunidad Autónoma a otra. Principalmente destacan los siguientes:

Se evalúa la gestión de las llamadas en la mayoría mensualmente.

Se dispone de sistema de mejoras de la calidad, principalmente con certificación ISO 9001, ISO 27001, ISO 22320 y EFQM.

Por otra parte, en la mayoría de los 1-1-2 se dispone de indicadores de desempeño; se utilizan protocolos de llamadas; existe un uso generalizado del árbol de preguntas y decisiones, y existe procesos y certificación de ciberseguridad.

### 5.-SERVICIO ECALL

Es un servicio mediante el cual cuando se produce un accidente de tráfico, el vehículo envía automáticamente una señal de alerta al centro de respuesta (generalmente el 1-1-2) enviando un conjunto mínimo de datos (CMD) que se encuentra estandarizado entre los que se encuentra la geoposición del vehículo. Además, el operador del centro puede escuchar lo que está ocurriendo en el vehículo, incluso hablar con los ocupantes. (Union Europea, 2021).

Es un servicio obligatorio para los nuevos modelos de automóvil homologados a partir del 31 de marzo de 2018. Según EENA (2021), anualmente en España se reciben cerca de 400 llamadas de emergencia, a través de este sistema.

#### Conclusiones

El 1-1-2 como teléfono único de acceso al sistema de seguridad y emergencias (seguridad pública) está implantado en todo Europa. El modelo de gestión en España, varía de unas Comunidades Autónomas a otras, aunque existe un patrón común en la prestación del servicio.

Existen diferencias significativas en la explotación de los datos, lo que pone de manifiesto la ausencia de un órgano estatal aglutinador.

En España se recibe una tasa de 55.000 llamadas, por cada 100.000 habitantes al año. La mayor cantidad de llamadas corresponden al ámbito sanitario con un 55%, al policial con un 30%, y bomberos un 5%. \*

#### Referencias

1.- 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. «BOE» núm. 153, de 27 de junio de 1997, páginas 19953 a 19955. <https://www.boe.es/eli/es/rd/1997/06/16/903>

2.- Asociación Europea de Números de Emergencia-European Emergency Number Association-EENA. (2021). Puntos de acceso de seguridad pública. [https://eena.org/wp-content/uploads/2021\\_PSAPs\\_Global\\_Edition\\_v02\\_Abstract.pdf](https://eena.org/wp-content/uploads/2021_PSAPs_Global_Edition_v02_Abstract.pdf)

# SICUR 2022 CIERRA SUS PUERTAS CON LA VISITA DE CERCA DE 39.000 PROFESIONALES

El Salón Internacional de la Seguridad SICUR 2022 congregó la oferta de 1.646 empresas, así como un amplio programa de jornadas técnicas.

E

El Salón Internacional de la Seguridad, SICUR 2022, que, organizado por IFEMA MADRID, se celebró del 22 al 25 de febrero pasado, congregó a 38.906 profesionales en torno a la oferta de 1.646 empresas. Una convocatoria de gran éxito cuantitativo y cualitativo, y que cumplió con todas las expectativas, alcanzando una numerosa participación. El encuentro atrajo a un profesional de alto poder de decisión y compra, con un 34% de visitantes de perfil directivo, que situó a la seguridad en el foco de atención de prescriptores y usuarios de los equipos y soluciones de seguridad en sus distintas vertientes.

En referencia a la visita internacional, SICUR se saldó con un buen balance y la presencia de profesionales de 59 países, que han significado el 7,4% de la visita a la feria. En cuanto a la procedencia de los asistentes, destacó ampliamente Portugal, además de Italia, Francia y Reino Unido, en ese orden.

En el ámbito nacional, SICUR 2022 concentró el interés de los profesionales del sector de la seguridad de toda España, con visitantes de todas las Comunidades y Ciudades Autónomas. Los asistentes de fuera de Madrid representaron el 56,5% de la afluencia nacional, siendo Cataluña, Andalucía y Valencia, en ese

orden, las otras comunidades que más visitantes aportan a la feria.

La oferta de SICUR 2022 ofreció una visión integral y marcadamente tecnológica, a lo largo de los pabellones 4, 6, 8 y 10 del Recinto Ferial y de la mano de un sector

