



**Preparados  
para ayudarte**



**Qué es** el 112  
en Cataluña



**Cómo funciona**  
el 112



**Por qué elegir**  
el 112



**Dónde se gestiona**  
el 112

# Qué es el 112 en Cataluña



Siempre estamos cuando más se nos necesita

**Gestionamos** de manera **eficaz y eficiente** las peticiones de emergencia de la ciudadanía en Cataluña.

Nuestro modelo **basado en la redundancia de recursos**, logra que la atención esté siempre garantizada.



Centro de atención y gestión de llamadas de urgencia 112 de Reus



# Qué es el 112 en Cataluña



Trabajamos pensando en la calidad



**Atendemos llamadas de emergencia** y las canalizamos al servicio correspondiente.



**Monitorizamos la atención** en cada llamada.



**Ofrecemos servicios específicos** para usuarios especiales (Seqtaxi y Personas con capacidad auditiva reducida).



**Análisis y seguimiento** del servicio para la mejora continua.



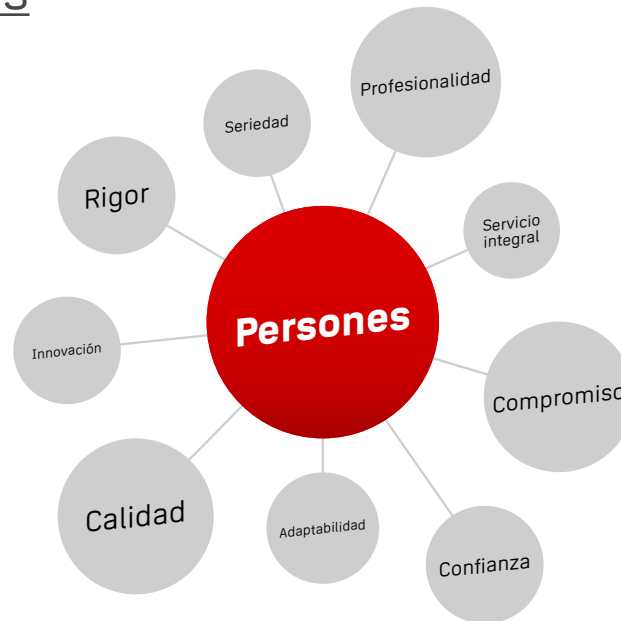
Trabajamos en **planes de emergencia para diferentes tipologías** de incidentes.

# Qué es el 112 en Cataluña



## Comprometidos con los ciudadanos

Estamos **comprometidos** a dar una **respuesta rápida, sencilla, eficaz y coordinada** a las peticiones urgentes de asistencia a **ciudadanas y ciudadanos**.

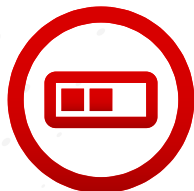


# Qué es el 112 en Cataluña

Un modelo para garantizar el éxito



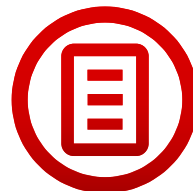
Somos un **servicio público**, pensado para **atender y ayudar al ciudadano**.



**Optimizamos recursos** al integrar varias agencias y cuerpos operativos.



**Desarrollamos** procesos para ser eficientes en todo tipo de emergencias.



Somos **precisos y seguros** en la localización, documentación y transmisión de expedientes.



Mantenemos sistemas de seguridad redundantes para **asegurar el servicio permanentemente**.

# Cómo funciona el 112

## Trabajamos pensando en la calidad



El 112 incorpora herramientas para:

- ⚙ Responder a las incidencias y emergencias de los ciudadanos.
- ⚙ Integrar agencias y plataformas.
- ⚙ Garantizar el servicio mediante un sistema de seguridad redundante que hace que el modelo sea casi único el mundo.
- ⚙ Formar equipos y alertantes cualificados.
- ⚙ Analizar y evaluar las estadísticas y los patrones de comportamiento.
- ⚙ Aplicar métodos y protocolos que funcionan.
- ⚙ Implementar tecnologías en uso o de nuevo desarrollo.
- ⚙ Asegurar el funcionamiento y proteger los datos.



# Cómo funciona el 112

## Cómo se gestiona una emergencia





# Cómo funciona el 112

Un servicio para atender a todo el mundo



## Personas con capacidad auditiva reducida

- Aviso de la emergencia vía **SMS** (integrado en el aplicativo de gestión).
- Número de **fax** fácil de memorizar.



## Seqtaxi

- **Sistema de alerta** dentro de los taxis que advierte directamente al 112 en casos de robos y otras emergencias.

# Cómo funciona el 112



Un corazón que no se detiene

**Garantizamos la continuidad operativa** para acompañar en todo momento al ciudadano.



**Distribución del flujo de llamadas** entre nuestros centros dependiendo de las necesidades (aunque cada uno de ellos está dimensionado para gestionar el 100%).



Todos estos servicios están **equipados para actuar con autonomía** en caso de una emergencia, fuera o dentro del propio 112.



Contamos con **protocolos operativos** diseñados para cubrir cualquier contratiempo.



Elaboración de un **Plan de continuidad** donde se tienen en cuenta los procesos, infraestructuras, comunicaciones de voz y datos, personas, instalaciones y aplicaciones que puedan ser relevantes para garantizar la continuidad del servicio.

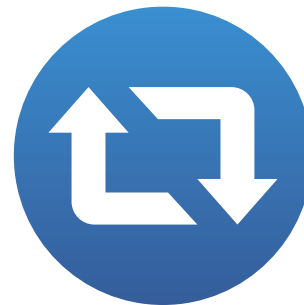
# Cómo funciona el 112



## Cómo damos respuesta

**Optimizamos el tiempo de operación** gracias a **herramientas tecnológicas** que integran y aseguran el **intercambio de la información**.

- Procesos de intercambio de la información periódica entre el 112 y otras agencias.
- Sistemas informáticos con protocolos estandarizados.
- Un modelo genérico de tratamiento de la información de fácil integración en nuevas agencias.



## PCSE

Plataforma de Comunicación  
de Sistemas estandarizada

# Por qué elegir el 112



## Preparados para cualquier situación

Un conjunto de medidas para **prever, minimizar** y **controlar** todos los **riesgos internos** y **externos**, asegurando así la continuidad del servicio.



# Por qué elegir el 112

Calidad por encima de todo



**Monitorizamos** aleatoriamente **las llamadas**, para **garantizar la calidad** y las **auditos** de manera **externa e imparcial**.



**Formamos** a **nuestros trabajadores** y **Alertantes Cualificados**, colaboramos activamente en los **simulacros de emergencia**.



# Por qué elegir el 112



## Estamos cerca del ciudadano

En la actualidad contamos con dos salas, en Reus y Barcelona. La construcción ha sido pensada para facilitar la continuidad operativa en todo momento y respetar su entorno.



# Por qué elegir el 112

Las cifras nos dan la razón



Ningún otro servicio de emergencias tiene un coste tan bajo en España.



Ahorro de recursos gracias a la identificación del tipo de llamada.



Un servicio con capacidad y a la altura del ciudadano.



Las urgencias piden respuestas rápidas, sencillas y eficaces.

# Por qué elegir el 112

Las cifras nos dan la razón



- En **2012** se recibieron **3.218.592 llamadas**.
- El **97,5%** de las llamadas fueron atendidas en **menos de 10 segundos**.
- Solo un **0,0017%** fueron reclamaciones.
- Tenemos la tecnología para atender al momento las emergencias reales y **reducir al mínimo las llamadas vacías o erróneas** (llamadas no operativas).



# Por qué elegir el 112



## Nuestros partners

*Telefónica*

Telefónica Soluciones

 Datapoint

  
FOMENTO DE  
CONSTRUCCIONES Y  
CONTRATAS, S.A.

 idom  
Consulting

**SEGUR** **CONSORCIO**  
**IBERICA** **SERVICIOS**

**socored**<sup>®</sup>  
DATA CENTER SOLUTIONS

**AVAYA**

infraestructures.cat  


**ATENTO:**

**GRINO**  
ECOLOGIC

 **proacit**  
PROCESOS DE LA INFORMACIÓN

**Schneider**  
 Electric

  
**COMSA**  
**EMTE**

 Setting  
Consultoría  
en Tecnología de la Información

**arvato**  
QUALYTEL



# Dónde se gestiona el 112



## Datos de contacto

**Centre d'Atenció i Gestió  
de Trucades d'Urgència  
112 Catalunya**



C/ Diputació, 355, 5a planta Palauet  
08009 Barcelona

Tel. 93 551 21 56  
[direccio112@gencat.cat](mailto:direccio112@gencat.cat)

**David Ciudad i Valls**  
Director

