

# 112, telèfon d'emergències



**E**l sistema d'emergències de Catalunya, un dels pilars del qual és el telèfon únic d'atenció i gestió de trucades d'urgència (telèfon 112), té als centres des d'on es gestiona una estructura tecnològica i humana d'última generació. Al 112 se centralitzen totes les trucades d'urgència de la policia, de bombers i ben

aviat també les mèdiques. Actualment, els telèfons dels bombers (085) i mossos d'esquadra (088) ja són connectats automàticament al 112. I el 061, telèfon d'assistència mèdica, també s'hi acabarà enllaçant, de manera que la trucada arribarà directament als operadors. La resposta a la trucada és immediata –la mitjana de temps d'espera

és de 5 segons–, 24 hores el dia, 365 dies l'any. Aquest servei és gratuït i abasta tot el territori català. A través d'aquest telèfon, qualsevol persona pot demanar assistència urgent per a qualsevol mena d'emergència.

Un servei com aquest requereix un centre on es pugui coordinar cada departament per respondre amb la

## Reus com a referent



El Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació va engegar, el juliol passat, el nou Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència al telèfon 112 Reus, un dels edificis més innovadors i tecnològicament més ben preparats d'Europa pel que fa a la gestió integral de les emergències. Segons el gerent del CAGTU, Julio Calvo, es tracta "d'un projecte únic, ja que ni a l'estat ni a l'entorn europeu no hi ha cap centre d'emergències en què un sol número telefònic d'emergències faci de paraigua de tants cossos operatius, no únicament en l'atenció telefònica, sinó en la gestió de l'emergència". Calvo també destaca com un dels punts forts del sistema la interrelació entre els cossos operatius, fet que és visible al centre de Reus. "El fet que tots els cossos operatius estiguin 24 hores el dia al mateix entorn, compartint espais i dinàmiques, genera sinergies que a la llarga beneficien el servei i l'atenció al ciutadà, que és l'objectiu."

En aquest espai comú es coordinen el Servei d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112, el Cos de Bombers de la Generalitat, el Cos de Mossos d'Esquadra, el Sistema d'Emergències Mèdiques, el Centre de Coordinació Operatiu d'Emergències (CECAT) i Protecció Civil. Aquesta confluència de serveis permet de donar resposta a qualsevol emergència de manera integral i dimensionada.

Aquest sistema innovador i d'alta qualitat va fer que, per exemple, directius dels serveis d'emergències i protecció civil de tretze comunitats autònomes de l'estat espanyol visitessin les instal·lacions el 9 i 10 de setembre per conèixer aquesta experiència pionera. Igualment, el 21 de setembre, una delegació de comandaments del cos de bombers militars del Brasil va voler conèixer l'edifici i el sistema del 112 amb vista a la preparació dels plans d'emergències i seguretat que implica l'organització del Mundial de futbol 2014 i dels Jocs Olímpics del 2016 en aquell país sud-americà.

L'edifici de Reus ha estat situat estratègicament per respondre ràpidament i eficaçment les particularitats pròpies del territori. L'emplaçament és clau per a atendre amb rapidesa qualsevol emergència que es produeixi a les indústries petroquímiques i la central nuclear del Camp de Tarragona, dos elements molts sensibles d'aquesta zona de Catalunya. D'una altra banda, també s'accedeix a una àmplia xarxa d'infraestructures com ara les autovies, les autopistes, l'aeroport de Reus, el port de Tarragona i l'estació de tren de gran velocitat del Camp de Tarragona.

Amb 34,5 milions d'euros invertits, 22,5 milions destinats a la construcció del centre i 12 a la implantació tecnològica, el Centre 112 de Reus disposa de 15.000 m<sup>2</sup> de superfície. L'espai de treball del Centre 112 de Reus és dividit en dues parts: d'una banda, les sales de coordinació operativa i tècnica, on es troben representats tots els cossos, i d'una altra, la sala de crisi operativa, on es traslladen els responsables polítics en cas d'emergència.

màxima eficiència les trucades dels ciutadans. Primer va ser el de Reus, inaugurat el dia 22 de juliol i aviat serà el de Barcelona. El fet que hi hagi dos centres, respon a la necessitat de garantir tothora la continuïtat del servei. D'aquesta manera, sempre hi haurà un centre que podrà funcionar donant cobertura a totes les emergèn-

cies del país, en cas d'alguna incidència a l'altre centre.

**Nou centre a Barcelona.** Seguint el model de Reus, Barcelona estrenarà durant els anys vinents un nou Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya. Aquest centre neix de la voluntat de gestionar

l'emergència d'una manera integrada, és a dir, reunint sota un mateix sostre els cossos i organismes implicats en la gestió de les emergències, i està preparat per a gestionar emergències d'abast nacional. La finalitat del projecte és de donar una resposta ràpida, senzilla, eficient i coordinada a les peticions urgents d'assistència de qualsevol ciu-



JORDI BARBERÀS



**Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència (CAGTU) 112 de Reus.**

## Les trucades

El 99% de les trucades al 112 són ateses amb un temps d'espera màxim de 5 segons. Durant l'any passat el telèfon d'emergències va rebre més de cinc milions de trucades que foren ateses per un operador amb un temps mitjà de 60 segons. Les trucades són ateses en català, castellà, anglès, francès i alemany. Prop del 70% de les peticions urgents d'assistència rebudes al 112 durant el 2009 tenien relació amb qüestions de seguretat.

### Tipologia de les trucades:

- **Servei:** trucades en què es detecta una urgència o emergència.
- **Informatives:** peticions d'informació no vinculades a una urgència.
- **Suport operatiu:** trucades de suport als cossos operatius.
- **Taxi:** peticions procedents d'emergències Seqtaxi.
- **Buides:** trucades en què no es pot establir cap mena de comunicació.
- **No procedents:** trucades errònies o malintencionades.

tada al territori de Catalunya, a través del 112, número telefònic únic d'emergències, d'accés universal i gratuït.

El Centre 112 de Barcelona és situat al districte de Sant Andreu, forma part de l'eix de la Sagrera i és molt a prop del nus de la Trinitat i el sector de la Maquinista. L'edifici, de 40.000 m<sup>2</sup> de superfície i amb una inversió d'uns 80 milions d'euros, es destaca per un seguit de peces funcionals, en què s'encabeixen les sales operatives dels cossos d'emergències i seguretat, i l'aparcament, soterrat i separat de l'edifici per qüestions de seguretat.

El bloc constructiu és dividit en tres nivells: les plantes soterrades, que es corresponen als nivells de seguretat més alts (magatzems, la central informàtica CPD i els espais d'instal·lacions); la planta pública i els accessos, situats a la planta baixa, des d'on hi accedeixen tot el flux de visites i els treballadors i on trobem l'auditori, la



Projecte del nou edifici del 112 a Barcelona.

sala de premsa i diverses sales polivalents; i, finalment, el sòcol: totes les sales operatives dels diversos cossos i serveis, entre les quals es destaquen les sales centrals dels Mossos d'Esquadra, els Bombers de la Generalitat, el cos d'agents rurals i del Sistema d'Emergències Mèdiques (SEM), a més de les sales operatives del Centre de Coordinació d'Emergències (CECAT), dependent de Protecció Civil, de la Guàrdia Urbana de Barcelona i dels Bombers de Barcelona. També hi haurà les sales de control del Servei Català de Trànsit. En el cas de Barcelona, hi haurà sales especials de gestió i seguiment de crisi, tant per a emergències de la ciutat de Barcelona com per a les que afectin tot el país.

De la mateixa manera que l'edifici de Reus, aquest també constarà de diversos sistemes que mostraran l'alta sostenibilitat de l'edifici: contindrà dipòsits pluvials per a reaprofitar l'aigua,

cobertes enjardinades amb plantes autòctones de baix manteniment, plaques solars per a escalfar l'aigua, plaques fotovoltaïques per a generar energia, un sistema d'energia geotèrmica per a climatitzar els vestidors i un sistema de reutilització de l'escalfor de l'energia generada pels equipaments informàtics de la sala central informàtica de l'edifici.

També s'hi acomplirà una funció pedagògica, perquè s'hi podran rebre visites de col·lectius com ara estudiants, professionals del món de les emergències i públic en general, per tal de familiaritzar la població amb el sistema d'emergències de Catalunya. A més, l'edifici disposa d'una gran accessibilitat per a persones amb mobilitat reduïda, amb accessibilitat a l'aparcament, als lavabos i als vestidors, als ascensors i als dormitoris de descans i, en general, a totes les dependències.