

PROGRAMA
COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA
ESPAÑA ~ PORTUGAL
COOPERAÇÃO TRANSFRONTEIRIÇA
2007 ~ 2013

ARIEM-112

Asistencia Recíproca Interregional
en materia de EMergencias

0449_ARIEM_112_6_E

CONCLUSIONES

- CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y VÍAS DE FUTURO -

- Oporto, 4 julio 2014 -



XUNTA DE GALICIA
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS E
XUSTIZA
AXENCIA GALEGA DE EMERXENCIAS



CCDRn
COMISSÃO DE COORDENAÇÃO E
DESENVOLVIMENTO REGIONAL DO NORTE



ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

Fases del Proyecto

Actividad 1: Análisis de métodos y modelos de gestión de emergencias



Actividad 2: Elaboración de protocolos de actuación y pactos de ayuda mutua



Actividad 3: Implantación: dotación de recursos comunes, formación y simulacros



Actividad 4: Memoria y análisis del cumplimiento de objetivos



Actividad 5: Gestión y Coordinación



Actividad 6: Comunicación

ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

Actividad 1. Análisis de métodos y modelos de gestión de emergencias

| Acciones | Resultados esperados | Productos entregables |
|--|--|---|
| <p>Acción 1: Análisis de los Centros 112 que coordinan y gestionan emergencias en las regiones implicadas de Galicia, Castilla y León y Norte de Portugal: identificación de procesos, procedimientos, tareas, recursos tecnológicos e informáticos, procesos críticos, áreas de mejora, puntos débiles, necesidades y asimetrías.</p> | <p>- Conocer los métodos y modelos de gestión de emergencias de los distintos Centros 112, analizando los puntos débiles y fuertes de cada organización y las oportunidades de mejora.</p> | <p>1. Informe de cada visita (2 por centro). ✓</p> |
| <p>Acción 2: Reuniones técnicas y toma de datos sobre: protocolos operativos, sistemas tecnológicos de atención de llamadas de emergencias y movilización de recursos.</p> | | <p>2. Informe de análisis de cada Centro 112. ✓</p> |
| <p>Acción 3: Elaboración de informes y entrega de éstos a los responsables del proyecto y al Comité Ejecutivo y Asesor.</p> | | |

| Informe de visitas a los CAE-112 de la zona transfronteriza ARIEM-112 | Informe de visitas a los CAE-112 de la zona transfronteriza ARIEM-112 | Informe de visitas a los CAE-112 de la zona transfronteriza ARIEM-112 |
|--|---|--|
| <p>GALICIA, Primera visita</p> <p>Fecha: 21 septiembre 2011 Lugar: OMI (Osos Múltiples de San Lorenzo, Santiago de Compostela)</p> <p>Participantes: CAE 112 Galicia: José Melis Suárez (Jefe de Área), Blanca Moaña Babad (Responsable Explotación Operativa)</p> <p>Quedamos Consultoria: Iván Campoy, María Fernández</p> <p>Temas tratados: Presentación participantes Características generales del CAE-112: - Dependencia orgánica y estructura interna - Certificaciones de calidad - Puestos y funciones - Etc. Solicitud de datos: - Organización del personal - Datos estadísticos (tráfico de llamadas, etc.) Modelo de negocio Recursos de emergencias movilizables por el CAE: - Recursos propios - Recursos ajenos Mapeado de procesos: - Identificación de los procesos generales del CAE - Identificación de las fases de cada proceso - Inicio de la recogida de información (ficha por fase) Visita a las instalaciones</p> | <p>CASTILLA Y LEÓN, Primera visita</p> <p>Fecha: 18 noviembre 2011 Lugar: Agencia de Protección Civil, O García Morán, St. Valladolid</p> <p>Participantes: Servicio 112 Castilla y León: Tomás Romera (Responsable de Explotación y Sistemas), Silvia Fernández Martín (Técnico)</p> <p>Quedamos Consultoria: Iván Campoy, María Fernández</p> <p>Temas tratados: Presentación participantes Características generales del Servicio 112 Castilla y León: - Dependencia orgánica y estructura interna - Certificaciones de calidad - Puestos y funciones en la UTE - Etc. Solicitud de datos: - Organización del personal en la UTE - Datos estadísticos (tráfico de llamadas, etc.) Modelo de negocio Recursos de emergencias movilizables por el CAE: - Recursos propios integrados - Recursos propios (por convenio) - Recursos externos Mapeado de procesos: - Identificación de los procesos generales del CAE - Identificación de las fases de cada proceso - Inicio de la recogida de información (ficha por fase) Visita a las instalaciones</p> | <p>PORTUGAL, Primera visita</p> <p>Fecha: 20 enero 2012 Lugar: ODR (Osos Múltiples), S. Braga</p> <p>Participantes: Comando Director de Emergencia: Fernando Ansel, Jefe de la Sección de Sistemas de Información</p> <p>Quedamos Consultoria: Iván Campoy, Pablo Torrijos</p> <p>Temas tratados: Presentación participantes Características generales de los CAE-112 del norte del país: - Dependencia orgánica (PSI) y estructura interna - Certificaciones de calidad - Puestos y funciones - Etc. Solicitud de datos: - Organización del personal - Datos estadísticos (tráfico de llamadas, etc.) Modelo de negocio Recursos de emergencias movilizables por el CAE: - Recursos propios - Recursos ajenos Mapeado de procesos: - Identificación de los procesos generales del CAE - Identificación de las fases de cada proceso - Inicio de la recogida de información (ficha por fase) Dotación técnica del CAE: - Infraestructura hardware - Infraestructura software Visita a las instalaciones Análisis de los recursos del interior del CAE: - Puestos de operadores - Centralita - Etc.</p> <p>Capítulo II del Informe: ANÁLISIS DE MÉTODOS Y MODELOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL PROYECTO ARIEM-112 Portugal</p> <p>Apartado V.2 y Anexo del Informe: ANÁLISIS DE MÉTODOS Y MODELOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL PROYECTO ARIEM-112 Portugal</p> <p>Capítulo IV del Informe: ANÁLISIS DE MÉTODOS Y MODELOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL PROYECTO ARIEM-112 Portugal</p> <p>Capítulo III del Informe: ANÁLISIS DE MÉTODOS Y MODELOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL PROYECTO ARIEM-112 Portugal</p> <p>Capítulo II del Informe: ANÁLISIS DE MÉTODOS Y MODELOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL PROYECTO ARIEM-112 Portugal</p> |

PROYECTO ARIEM-112
Asistencia Recíproca Interregional en Emergencias

ANÁLISIS DE MÉTODOS Y MODELOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL PROYECTO ARIEM-112




ÍNDICE

- I. Introducción 4
- II. El CAE-112 Galicia 6
 - II.1 Organización: la Función Colaborativa Emergencia (FCO)
 - II.2 El CAE-112 Galicia: Unidad 112
 - II.3 El CAE-112 Galicia: Unidad 112
 - II.4 La red de CAE-112 Galicia
- III. Objetivos y Alcance 24
 - III.1 Alcance del Informe
 - III.2 Alcance del Informe
- IV. Descripción de Procesos 27
- V. Análisis de los Recursos de Emergencias de los CAE-112 en Zona Galicia 107
 - V.1 El recurso humano
 - V.2 Recursos tecnológicos
 - V.3 Recursos
- VI. Análisis de los Recursos de Emergencias de los CAE-112 en Zona Galicia 108

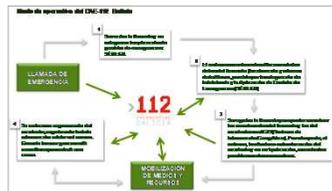
ANÁLISIS DE MÉTODOS Y MODELOS DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS DENTRO DEL PROYECTO ARIEM-112



ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

Actividad 2. Elaboración de Protocolos de Actuación y Pactos de Ayuda Mutua

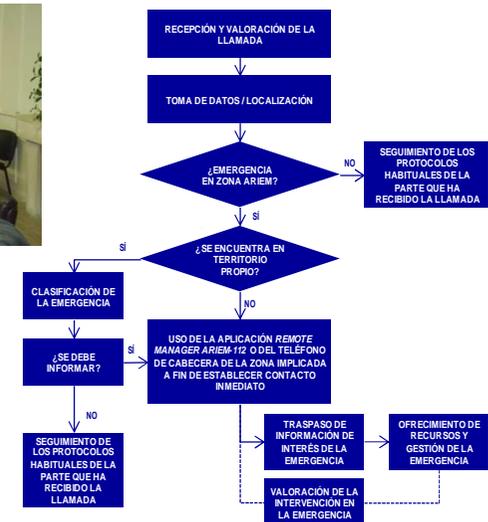
| Acciones | Resultados esperados | Productos entregables |
|--|--|--|
| Acción 1: Elaboración de un Catálogo de Medios y Recursos de emergencias disponibles en la zona transfronteriza, mediante encuestas y formularios a todas las organizaciones con recursos movilizables. | - Conocimiento mutuo de los sistemas de comunicación entre Centros 112 de emergencia, así como relación de los medios y recursos de emergencia movilizables, para la elaboración de protocolos y pactos de ayuda mutua, que permitirán la optimización de recursos con criterios de eficiencia en coste y tiempo. | <ol style="list-style-type: none"> Procedimientos de comunicación para la movilización de recursos entre los Centros 112. Informe de recursos movilizables. Protocolos de Actuación y Pactos de Ayuda Mutua. Catálogo de Medios y Recursos |
| Acción 2: Elaboración y aprobación de Protocolos de Actuación y de Pactos de Ayuda Mutua que permitan la movilización conjunta de recursos. | | |



| | BASES DE RECURSOS DE EMERGENCIAS | | | PERSONAL | |
|--------------------|----------------------------------|-----------------|-------------------|------------|--------------|
| | GALICIA | CASTILLA Y LEÓN | NORTE DE PORTUGAL | TOTAL ZONA | |
| Protección Civil | 25 | - | - | 25 | 549 |
| GRUMIR | 12 | - | - | 12 | 160 |
| Parque de bomberos | 3 | 6 | 29 | 40 | 487 |
| TOTAL | 40 | 6 | 29 | 77 | 1.196 |



INFORMACIÓN DE EMERGENCIAS EN ZONA ARIEM



ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

Actividad 3. Implantación: dotación de recursos tecnológicos comunes, Formación y Simulacros

| Acciones | Resultados esperados | Productos entregables |
|---|--|---|
| Acción 1: 1. Adquisición conjunta de recursos comunes para la gestión de emergencias. 2. Implantación de un sistema integrado de información y comunicación para la gestión de emergencias en el ámbito territorial de aplicación. | -Diseño e implantación de un sistema integrado de información y comunicación para la gestión de emergencias en la zona transfronteriza -Conocimiento teórico-práctico respecto a protocolos comunes, pactos de ayuda mutua y mejora del conocimiento y eficiencia de los distintos centros. | 1. Plataforma Informática "Remote Manager" para la gestión y coordinación de emergencias en zona ARIEM 112. ✓ 2. Herramientas Tecnológicas compartidas: Sistema de Videoconferencia, Grabadora, Servidores, Ordenadores y Tablets. ✓ 3. Informes de cumplimiento de los objetivos previstos. ✓ 4. Certificados de asistencia a cursos y ponentes. ✓ 5. Reportaje fotográfico y documental de los simulacros. ✓ |
| Acción 2: 1. Curso de 20 h. sobre los métodos y modelos de gestión de cada uno de los Centros 112 de emergencias. 2. Curso de 20 h. sobre las aplicaciones informáticas y de comunicación para la gestión común de emergencias. | -Formación para la especialización del personal en la gestión de los recursos compartidos, y la gestión de las situaciones de riesgo transfronteriza. | |
| Acción 3: 1. 2 cursos de 20 horas sobre los modelos de protocolos para la movilización de recursos y pactos de ayuda mutua. 2. Realización de 2 simulacros internacionales. | | |



ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

Actividad 4. Memoria y análisis de cumplimiento de Objetivos

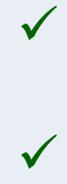
| Acciones | Resultados esperados | Productos entregables |
|---|--|--|
| <p>Acción 1: Recopilación y análisis de toda la documentación generada en el proyecto</p> <p>Acción 2: Presentación en formato papel e informático, con presentación y análisis de las actividades y acciones desarrolladas y las correspondientes conclusiones</p> <p>Acción 3: Análisis comparativo de los resultados alcanzados con respecto a los objetivos previstos, a través del seguimiento de los indicadores previamente identificados. Los resultados del análisis se remitirán en forma de informe final a cada uno de los socios.</p> | <p>- Documento final acreditativo del cumplimiento del proyecto y de las expectativas y objetivos propuestos, que proponga soluciones prácticas y realmente ejecutables en el binomio coste-beneficio en el ámbito de las emergencias.</p> | <p>Documento final en formato papel e informático, que recoge toda la documentación generada durante el proyecto, resultados alcanzados, cumplimiento de objetivos propuestos y las conclusiones.</p> |



ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

Actividad 5. Gestión y Coordinación

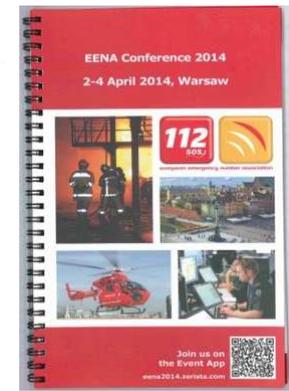
| Acciones | Resultados esperados | Productos entregables |
|---|--|--|
| <p>Acción 1:</p> <ol style="list-style-type: none"> Coordinación Administrativa y Financiera: pagos, planificación financiera, monitorización de los recursos disponibles, informes periódicos. Organización de reuniones: elaboración del orden del día, presidencia de las reuniones, elaboración de las actas de las reuniones. Comunicaciones entre la Comisión Europea y el “Partenariado”. <p>Acción 2:</p> <p>Creación de un “Comité Ejecutivo” para la implantación y seguimiento del proyecto, que se reunirá con carácter ordinario cada 4 meses y, con carácter extraordinario a solicitud de los beneficiarios. La AXEGA remitirá a los socios la convocatoria y la documentación de la reunión. El acta de la reunión será aprobada por todos los socios. El Comité Ejecutivo verificará el grado de compromiso de los socios en las actividades del proyecto.</p> <p>Acción 3:</p> <p>Creación de un “Comité Asesor” integrado por representantes miembros de los <i>partners</i>, que se reúna a petición del Comité Ejecutivo para solventar dudas del proyecto.</p> | <p>- Cumplimiento de las actividades del proyecto.</p> | <p>- Actas de 3 reuniones del “Comité Ejecutivo”</p> <p>- Actas de 4 reuniones del “Comité Asesor”</p> |



ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

Actividad 6. Comunicación y Promoción

| Acciones | Resultados esperados | Productos entregables |
|--|--|--|
| <p>Acción 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Imagen Corporativa: Creación de logotipo e imagen corporativa del proyecto. - Material Promocional: Folletos con información general del proyecto, actividades y publicaciones específicas; papelería y material promocional para seminarios, ruedas de prensa, reuniones, talleres, mesas y conferencia final; cartas de presentación e invitaciones a profesionales de las emergencias. - Web y Tecnologías de la Información: Web del proyecto y enlaces a los sites de los socios | | <ul style="list-style-type: none"> - Notas de prensa ✓ - Cuñas de publicidad ✓ - Resultado de ponencias y de mesas redondas de análisis ✓ - Página Web ✓ |
| <p>Acción 2:</p> <p>Presencia en los medios: Notas de prensa, noticias en la web del proyecto, cuña publicitaria en radio y prensa escrita. Visibilidad de la imagen corporativa.</p> | <p>- Consecución de los objetivos perseguidos con el proyecto.</p> | |
| <p>Acción 3:</p> <p>Actos y Eventos: Acto de presentación pública del proyecto e imagen corporativa; jornadas de sensibilización; mesas de análisis de los aspectos legales y administrativos de la cooperación transfronteriza en materia de emergencias; conferencia final del proyecto.</p> | | |



LOS REQUERIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DEL PROYECTO ESTÁN **CUMPLIDOS** Y, LO QUE ES AÚN MÁS IMPORTANTE, TAMBIÉN LO ESTÁN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PERSEGUIDOS POR EL **ARIEM-112:**

ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

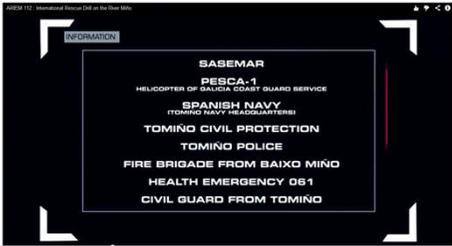
| Objetivos estratégicos ESPECÍFICOS | Cumplimiento |
|--|--------------|
| 1. Análisis de métodos y modelos de gestión de los Centros 112 de las tres regiones. | ✓ |
| 2. Protocolos comunes de comunicación y movilización de recursos de emergencia entre Centros 112 en la zona transfronteriza, mediante Pactos de Ayuda Mutua. | ✓ |
| 3. Dotación de recursos informáticos y de telecomunicaciones comunes en la zona transfronteriza, para la activación de planes de emergencia y planes de Protección Civil. | ✓ |
| 4. Actividades formativas comunes, simulacros conjuntos y promoción de actividades conjuntas entre servicios de emergencias de Galicia, Castilla-León y Norte de Portugal, para favorecer el estrechamiento de relaciones formales e informales entre colectivos, la cooperación y el intercambio de experiencias. | ✓ |
| 5. Movilización e intercambio de recursos de emergencias en las zonas de intervención del proyecto. | ✓ |



| Objetivo estratégico GENERAL | Cumplimiento |
|---|--------------|
| Los Centros 112 de Castilla-León, Galicia y Norte de Portugal pueden intercambiar procedimientos, recursos movilizados y tecnología para la atención de emergencias, siendo el objetivo del presente proyecto, mejorar el conocimiento de los distintos Centros entre sí, implementando Protocolos de atención conjunta y Pactos de Ayuda Mutua, y compartiendo recursos tecnológicos de gestión y coordinación de emergencias. | ✓ |

ARIEM 112: CONCLUSIONES Y VÍAS DE FUTURO

PERO EL RESULTADO MÁS IMPORTANTE ES LA COOPERACIÓN TRANSFRONTERIZA QUE YA SE ESTÁ PRODUCIENDO



<https://www.youtube.com/watch?v=KQYlpE0Miik>

ARIEM 112: VÍAS DE FUTURO

Como acabamos de ver, el proyecto ARIEM-112 ha conseguido **levantar los pilares de un espacio común en materia de gestión de emergencias**, con el establecimiento de un mecanismo de colaboración entre los servicios de gestión y movilización de recursos de emergencias en la zona transfronteriza. **El desafío ahora es consolidarlo en los próximos años, dando continuidad al marco formativo, legal y de colaboración desarrollado hasta este momento.**

Es por ello que la AXEGA planteó a la Dirección Xeral de Fondos Europeos de la Xunta de Galicia la conveniencia de **consolidar** el proyecto a través de la incorporación de un remante económico a ejecutar durante la segunda mitad de 2014 y el primer trimestre de 2015.

Por tanto, el de hoy no es el acto de cierre del proyecto ARIEM-112, **no es un punto y final sino un punto y seguido en el desarrollo del proyecto**. Se cierra una primera etapa pero solo para dar comienzo a una nueva fase en la que profundizar en distintos elementos del proyecto, en este sentido **se han identificado una serie de futuras vías de actuación** que se consideran fundamentales para profundizar en el desarrollo y consolidar los logros conseguidos con esta primera fase del Proyecto ARIEM-112:

Establecimiento de un canal común de comunicaciones para la gestión de emergencias transfronterizas

Estandarización de materiales y equipos que faciliten el trabajo conjunto

Consolidación del Programa de Formación y Prácticas Conjuntas

Campaña de difusión del Número de Atención de Emergencias 112

Impulso del uso de las TIC en materia de emergencias

Difusión internacional del proyecto y exportación de buenas prácticas