



# SISTEMA VASCO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

---



SEGURTASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2023



## 1. LA SEGURIDAD [04]

- 1.1 Introducción [05]
- 1.2 El Concepto [08]
- 1.3 La Seguridad Pública en Euskadi [10]
- 1.4 El Plan General de Seguridad Pública [12]  
de Euskadi (PGSPE)
- 1.5 El Sistema Vasco de Atención de Emergencias [14]  
(SVAE). Sus características y sus servicios

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA [19] Planes, Tácticas y Procedimientos

- 2.1 Planes de Emergencia [21]
- 2.2 El Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI) [24]
  - 2.2.1 Dirección del Plan [25]
  - 2.2.2 Activación del Plan. Fases y Situaciones [26]
- 2.3 Tácticas Operativas [29]
  - 2.3.1 Estructura y activación de las Tácticas Operativas [30]
  - 2.3.2 Relación general de Tácticas Operativas [31]
  - 2.3.3 Las Tácticas IMV e IEV [34]
- 2.4 Procedimientos [36]
  - 2.4.1 Organización de los procedimientos [37]
  - 2.4.2 Atención e información a víctimas y familiares [38]

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK [40]

- 3.1 Del teléfono 088 al 112 [41]
- 3.2 Coordinación y unidad de acción [45]
- 3.3 Organización operativa (niveles de atención) [47]
  - 3.3.1 Gestión telefónica [48]
  - 3.3.2 Gestión incidental [50]
  - 3.3.3 Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias [51]
  - 3.3.4 CECOP/CECOPI (Mesas de Crisis) [52]
- 3.4 Herramientas de Gestión y Coordinación [53]
  - 3.4.1 Sistema informático Euskarri [54]
  - 3.4.2 Red de comunicaciones Enbor [57]
  - 3.4.3 Sistemas de gestión de imágenes [60]
  - 3.4.4 Camión de Coordinación AK (Aginte Kamioia) [62]

## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN [64]

- 4.1 Red de información y alerta [66]
  - 4.1.1 Recepción automática de información en continuo [67]
  - 4.1.2 Sistema de avisos, alertas y alarmas meteorológicas [69]
  - 4.1.3 Sistema de avisos de grandes emergencias [70]
- 4.2 Otros sistemas de aviso e información [71]
  - 4.2.1 El 112 Inverso [71]
  - 4.2.2 Redes sociales [72]

1

LA SEGURIDAD

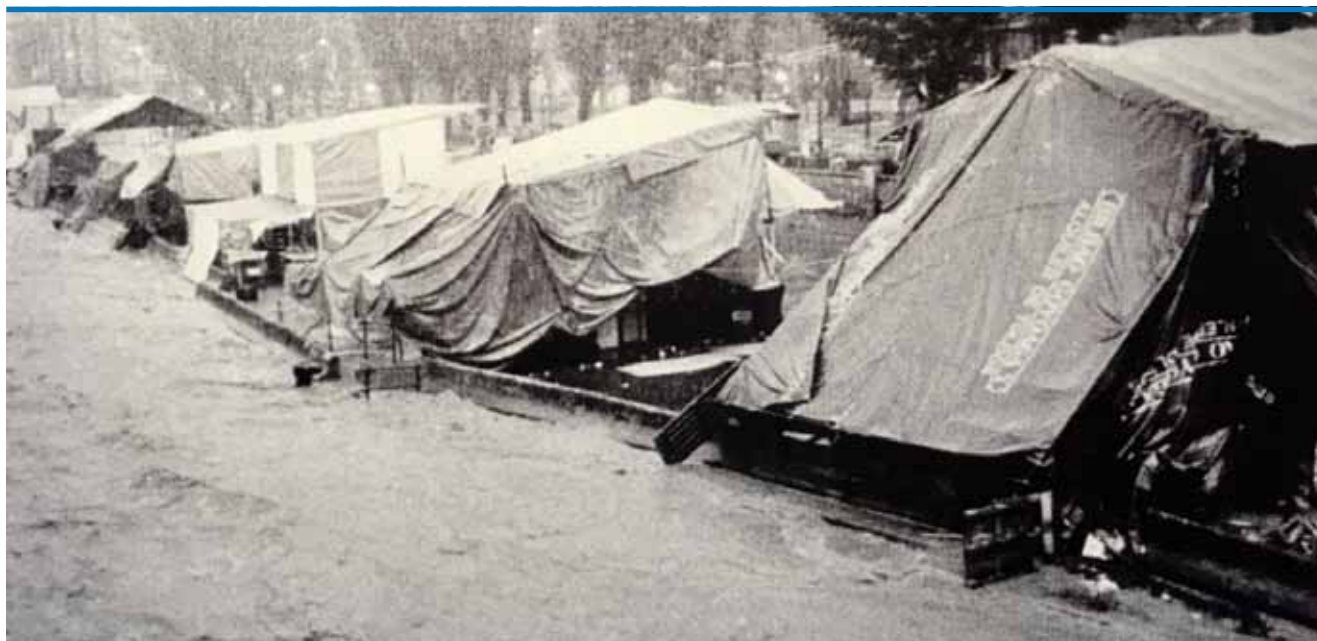


## 1. LA SEGURIDAD

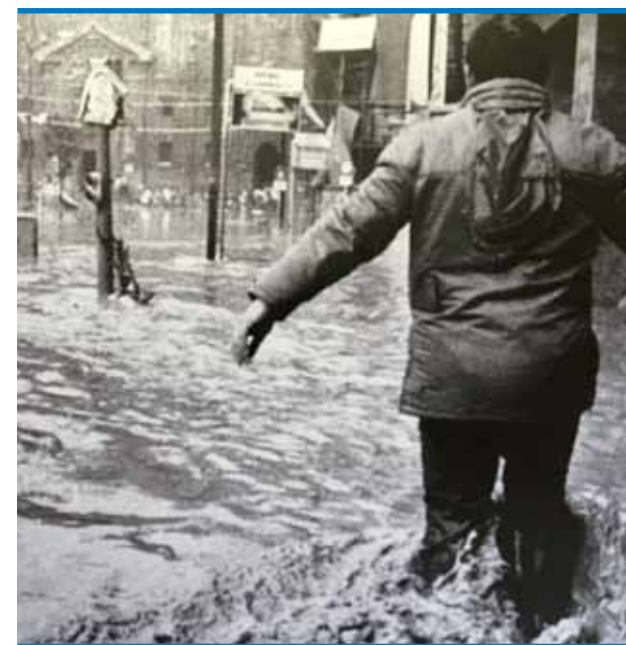
## 1.1. Introducción

Es imposible explicar la actual realidad de la atención de emergencias y protección civil, en Euskadi, así como la propia existencia de la Agencia Vasca de Meteorología (Euskalmet), sin recordar la mayor catástrofe natural que sufrió nuestro territorio, en agosto de 1983<sup>1</sup>, como consecuencia de las lluvias torrenciales caídas en el espacio de tres días y especialmente el día 26 de ese agosto.

Las riadas producidas por las intensas lluvias provocaron 34 muertos y cinco desaparecidos, así como enormes pérdidas económicas que se valoraron en lo que hoy pueden estimarse en más de 1.100 millones de euros (sólo en Bizkaia 768 millones de euros<sup>2</sup>), si bien, según algunas fuentes, esta cifra habría sido sobrepasada con mucho.



La lluvia estuvo presente en todas las fiestas de Bilbao, hasta que el 26 de agosto de 1983 se produjo la catástrofe.



El caudal de la ría se desbordó en su paso por la capital vizcaína (Bilbao).

1. LA SEGURIDAD

Este trágico suceso supuso un antes y un después sobre la forma de trabajo, ya que todas las administraciones, tanto públicas como privadas, concluyeron que la única forma de abordar, con orden, los sucesos extraordinarios, era la de conjuntar previamente a todos los sistemas en los sucesos ordinarios. El día a día coordinado se consideró como el mejor procedimiento para dar la mejor respuesta a las posibles grandes emergencias.

Fruto inmediato de lo mencionado fue la decidida puesta en marcha de los Centros de Coordinación Operativa (SOS Deiak)<sup>3</sup>, que si bien, por pocos meses, partían de una norma anterior a los sucesos de agosto del 83, dieron un fuerte impulso a esta coordinación como posteriormente se explicará.



Prensa y radio se convirtieron en medios de comunicación al servicio de la ciudadanía.



## 1. LA SEGURIDAD

Debe significarse también que hasta 1985 no existía tampoco ninguna norma estatal civil<sup>4</sup> con rango de ley sobre protección civil.

Con la mente puesta en la mejora de la resolución de emergencias, también debe indicarse que la protección civil en Euskadi no es un “verso suelto”, al margen de otros conceptos relacionados con la seguridad. Por el contrario, todo avanza conjuntamente de forma que, los sistemas y subsistemas que se van desarrollando, siempre tienen un enlace o una forma de gestión compartida que los hace compatibles con el resto de los elementos y servicios involucrados en la seguridad.

Esta es una característica diferenciadora de “nuestra seguridad” que hace que, sin ser el sistema perfecto, dispone de un potencial de actuación mucho más rápido, eficiente y eficaz que otros sistemas con teóricamente más medios disponibles.

Empezaremos por el principio y avanzaremos por los conceptos que explican nuestra realidad.



Reunión del primer equipo de trabajo operativo, orientado a establecer criterios de funcionamiento (Bilbao).

## 1. LA SEGURIDAD

## 1.2. El Concepto<sup>5</sup>

Se define como **segura**, del latín *securus*, a aquella persona que está libre y exenta de todo peligro, daño o riesgo.

Es evidente que, aplicando literalmente la definición, la seguridad como valor absoluto no existe y por lo tanto nunca podremos alcanzarla totalmente. Podemos decir por tanto que la búsqueda de la seguridad es un camino



A lo largo de la historia las personas han ido desarrollando diversos elementos de seguridad para protegerse frente a riesgos.

que no tiene final. Este es un aspecto muy importante ya que nos obliga claramente a permanecer en la idea de la mejora continua, no sólo por la aparición de nuevos riesgos y situaciones, sino porque la seguridad siempre es mejorable. Dicho de otra manera *“hacer lo mismo que hacíamos ayer, ya no es suficiente”*.

En la resolución de esa utopía, la seguridad, el ser humano ha ido adaptando constante sus costumbres, la forma de organizar su vida y en general, le ha llevado a tener que pensar permanentemente en algo más que la mejora de su propio bienestar puntual. Le ha llevado a tener que pensar cómo “asegurar” ese bienestar.

Las personas, a lo largo de la historia, han ido buscando soluciones a los posibles daños que podían sufrir ante las acometidas de una naturaleza hostil, ubicándose, por ejemplo, en lugares altos donde estar a salvo de inundaciones, o a refugiarse en cuevas, huyendo de los fríos, la lluvia y la nieve. Otras veces, también, a posicionarse frente a los ataques de sus propios congéneres del entorno, haciéndose fuerte tras empalizadas al resguardo de enemigos. Siempre buscando algo que protegiera su situación, dedicando gran número de recursos y esfuerzos a ello. Anteponiendo este factor, la seguridad, a otros que podían proporcionarle, al menos en el plano teórico, una mejor calidad de vida.

Pero los problemas de la humanidad no siempre han sido los mismos, si no que han ido unidos a la forma

de vivir, a la forma de generar riqueza, a la forma en la que el desarrollo ha ido mejorando las condiciones en las que se ha desenvuelto la existencia de las personas.

A medida que las sociedades van evolucionando, el desencadenante de los sucesos deja de ser en muchas ocasiones la naturaleza y aparecen otros derivados de la propia relación social y en los últimos tiempos también por el desarrollo tecnológico.

Los sucesos comienzan a tener otra dimensión, la seguridad empieza no sólo a depender de las medidas de protección que se pudieran tomar individualmente, comienza todo a depender de todo, los efectos se suman, los riesgos se multiplican, la inseguridad se globaliza.



El mar impacta en el litoral vasco.



## 1. LA SEGURIDAD

Comienza también una extraña relación entre la seguridad y la sociedad. Comienza una historia de encuentros y desencuentros, en los que, el ser humano genera nuevas situaciones de riesgo, muchas veces sin las medidas correctoras oportunas, que cuando el riesgo se materializa obliga a tomar rápidas y grandes medidas correctoras.

Decía Dickens que *“Cada fracaso le enseña al hombre algo que necesitaba aprender”*.

Lo dicho parece una obviedad, pero la humanidad no ha conseguido asimilarlo del todo como propio, dejando las medidas preventivas, muchas veces y exclusivamente, en manos de aquellas personas que tienen en la seguridad su profesión. Olvidando que *“la seguridad de todas y todos es un problema de todas y todos”*.

Se habla, entonces, de sucesos *“inesperados o imprevisibles”* por los que uno solo puede lamentarse y agradecer que todo no hubiera sido peor. En definitiva, la resignación ante lo supuestamente inevitable o si se prefiere, el conformismo con el resultado de las adversidades, achacando todos los males a la mala suerte.

Aunque eso sí, y sobre todo en los últimos tiempos, poco después de finalizado el evento comienza la búsqueda de posibles responsables, pero olvidando las causas, el origen y el desarrollo. A veces da la sensación de que hay quien piensa que encontrando al causante desapareciera la causa. Como si el hecho de que, si todo el peso del suceso recae sobre alguien concreto, esto nos liberará de toda responsabilidad colectiva.



Reparto de mascarillas al inicio de la pandemia derivada de la propagación del COVID-19.

Pero no debemos olvidar que la seguridad es *“un derecho humano básico, del cual dependen otros derechos, puesto que sin seguridad no se puede garantizar la vida, la libertad, la propiedad, los derechos sociales, los derechos de la salud u otros”*.

Y por ello las sociedades crean y organizan sistemas de protección, de prevención, de mitigación, de situaciones inseguras, con mayor peso cuanto más evolucionada está la sociedad, cuanta mayor exigencia de derechos y libertades hay en la misma.

En la doctrina de la seguridad no existen ni caminos escritos ni milagros, pero tampoco serios o duros obstáculos que no permitan lograr los objetivos de mejorar la seguridad tanto individual como colectiva.

Al final lo importante es que, aunque la meta no sea totalmente alcanzable, siempre merece la pena la mejora de los resultados y la minimización de los daños, cuando de la vida y el bienestar se trata.

## 1. LA SEGURIDAD

### 1.3. La Seguridad Pública en Euskadi

Para dar respuesta a lo indicado en el punto anterior, en Euskadi se ha ido construyendo una Seguridad Pública, con mayúsculas, que forma un todo, que permite articular diversos subsistemas, integrados y coordinados,

enfocados a la mejora del servicio público, evitando que pudieran parecer como independientes o desconectados unos de otros dichos subsistemas.

Así, en la exposición de motivos de la Ley 15/2012<sup>6</sup> se indica que:

*“La seguridad pública debe entenderse desde una perspectiva sistemática e integral, que articula el conjunto de disposiciones, procedimientos, medios y recursos destinados por las administraciones públicas a promover condiciones y remover obstáculos para que las personas puedan disfrutar del pleno ejercicio de sus derechos y libertades y desarrollar su vida en espacios de convivencia en paz, bienestar y cohesión social, reduciendo en la medida de lo posible los riesgos y peligros, intencionados o no, que pudieran perturbar sus derechos y libertades y su seguridad y la de sus bienes y el patrimonio colectivo.”*

Posteriormente también se dice en la mencionada exposición de motivos que:

*“El sistema de seguridad pública comprende los de policía y seguridad ciudadana y de emergencias y protección civil, sin perjuicio de otros ámbitos de la actuación administrativa tales como los relacionados con el tráfico y la seguridad vial, o el juego, los espectáculos y actividades recreativas, así como de la regulación de otras actividades conexas o complementarias con la seguridad pública como el sector de la seguridad privada, que se sujetan a sus respectivas regulaciones.”*



Servicios del SVAE trabajan coordinadamente en un incidente crítico.

## 1. LA SEGURIDAD

Vemos por tanto que la Seguridad Pública en Euskadi plantea un ambicioso sistema único, el cuál debe basarse en unos principios comunes a todas las administraciones e instituciones. Estos principios son los de prevención de los riesgos y amenazas, conocimiento de las necesidades ciudadanas y la adaptación del servicio público a las mismas junto con la identificación de los problemas, planificación de la respuesta y evaluación de los resultados.

Es evidente que no se podría avanzar en las líneas marcadas sin planificar los objetivos, estrategias y líneas de actuación de la seguridad.

Como cúspide de tal planificación se sitúa el Plan General de Seguridad Pública de Euskadi<sup>7</sup> que brevemente comentaremos a continuación.



Algunas emergencias requieren la participación coordinada de múltiples recursos del SVAE.

## 1. LA SEGURIDAD

## 1.4. El Plan General de Seguridad Pública de Euskadi (PGSPE)

El PGSPE, de conformidad con la ley<sup>6</sup>, es un plan quinquenal en el que el Gobierno Vasco, previo informe del Consejo de Seguridad Pública de Euskadi, analiza la seguridad de la situación, tanto real como percibida, y la previsión de la misma a medio y largo plazo. En dicho plan se definen los objetivos generales y las prioridades que hay que desarrollar para poder dar respuesta a los retos que se plantean.

A partir de ahí se propone la asignación de los recursos disponibles que pueden utilizarse para alcanzarlos, el calendario de aplicación, así como los métodos de seguimiento y evaluación adecuados al período de vigencia del plan.

La permanente actualización del Plan permite la continua adaptación de las respuestas a las circunstancias que se viven en ese momento y así el propio texto del PGSPE 2020-25<sup>7</sup> indica lo siguiente:

*“Las demandas de seguridad han evolucionado y se han incrementado en esta sociedad. En este nuevo marco, nuevos riesgos y amenazas se han abierto camino y ganado importancia en los últimos años, como es el caso de pandemias o ciberamenazas. De la misma forma no podemos dejar de analizar el impacto que está teniendo y puede tener el cambio climático en la generación de fenómenos meteorológicos extremos. La lucha contra todos estos es una de las prioridades del Departamento de Seguridad y así se refleja en esta actualización del PGSPE.”*

Es cierto, como se ha señalado en puntos anteriores, que la seguridad es un camino sin fin, pero no es menos cierto que el desarrollo del Plan General de Seguridad Pública, mantiene a Euskadi en niveles excelentes de seguridad tanto real como percibida. Esto ha supuesto diseñar un "Modelo Vasco de Seguridad Integral" que coordina a todos los servicios concernidos, de los tres niveles institucionales de Euskadi y de las entidades privadas o ciudadanas colaboradoras, con el objetivo de ordenar y planificar una respuesta eficaz y conjunta a las principales amenazas de la seguridad pública. En nuestro caso concreto, y para este texto, a las relacionadas con la atención de emergencias y la protección civil.

Pero más allá de la teoría, el documento define un plan de acción concreto, en sintonía con la "Estrategia 2025 para una Unión de la Seguridad" de la UE, los "Objetivos de Desarrollo Sostenible" de la ONU, así como la "Agenda Euskadi 2030". Igualmente, incluye el desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades de mujeres y hombres, de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres.

Por supuesto el PGSPE establece un sistema propio de evaluación con sus correspondientes indicadores tanto de ejecución como de impacto.



Portada y estructura del Plan General de Seguridad Pública de Euskadi 2020-2025.

## 1. LA SEGURIDAD

Dada la importancia del PGSPE en el desarrollo del Sistema Vasco de Seguridad indicaremos la Misión, Visión y Principios, señalando a continuación y de forma breve sus líneas estratégicas.

### MISIÓN

Contribuir a la convivencia social y al bienestar de la ciudadanía mediante un modelo público de seguridad integral y sostenible basado en la prevención, la asistencia y la corresponsabilidad institucional y ciudadana.

### VISIÓN

Situar a Euskadi como un referente a nivel europeo, con unos niveles excelentes de seguridad real y percibida.

### PRINCIPIOS

- **Cercanía:** Mantenemos una actitud abierta y cercana a todas las personas.
- **Confianza:** Actuamos con honestidad y nos comunicamos de forma sincera.
- **Compromiso:** Nos implicamos para dar respuestas eficaces y solidarias que ayuden a resolver los problemas de manera eficiente.
- **Liderazgo y equipo:** Trabajamos de forma cohesionada y coordinada guiados por un liderazgo activo.
- **Evolución:** Innovamos y mejoramos de forma continua.
- **Transparencia y buen gobierno:** Nos comprometemos con el entorno, respetando las normas y principios éticos de la sociedad, generando confianza desde la transparencia y la responsabilidad social.
- **Vocación de servicio:** Nos comprometemos a generar valor a la ciudadanía desde una ética de lo público.

### SUS 12 LÍNEAS ESTRATÉGICAS SON:

Establecer el marco estratégico y competencial del Modelo de Seguridad Integral de Euskadi.

Consolidar los mecanismos de coordinación y cooperación entre todas las entidades y agencias activamente implicadas en la seguridad integral.

Reforzar la posición del sistema vasco de seguridad en los ámbitos y agencias internacionales de protección civil y de cooperación policial.

Establecer programas de prevención específicos para actuar sobre determinados colectivos sensibles ante riesgos para su seguridad.

Generar un sistema de protección de infraestructuras sensibles propias de Euskadi, mediante la colaboración público-privada.

Implantar nuevas herramientas para incrementar con eficacia y eficiencia la protección de las personas.

Adecuar el actual sistema de investigación a las nuevas realidades delictivas, para lograr una actuación lo más inmediata y lo menos gravosa posible para las víctimas.

Desarrollar un modelo de seguridad guiado por la inteligencia.

Articular una dinámica sistemática y estructurada de relación y encuentro con la ciudadanía y la sociedad civil, así como de transparencia y rendición de cuentas.

Establecer mecanismos y canales que permitan una comunicación bidireccional directa y eficiente con la ciudadanía.

Contar con personas comprometidas, cualificadas, con sentido de pertenencia y satisfechas.

Consolidar la plantilla y la estructura necesaria.



Reparto de pulseras identificativas a niños y niñas.

El SVAE, como subsistema, forma parte de ese modelo y sus objetivos en el corto y medio plazo están integrados en el PGSPE, como no podía ser de otra manera.

## 1. LA SEGURIDAD

## 1.5.

**El Sistema Vasco de Atención de Emergencias (SVAE), sus características y sus servicios**

Como subsistema de Seguridad Pública en Euskadi, el Sistema de Gestión de Emergencias aparece normativamente mencionado la primera vez en la Ley 1/1996<sup>8</sup> consolidándose a lo largo del tiempo en las distintas actualizaciones de la norma, con especial importancia en el Decreto Legislativo 1/2017<sup>9</sup>.

Así, el precitado Decreto Legislativo indica en su artículo 2:

*“El conjunto de las Administraciones públicas del País Vasco, en cumplimiento de los fines de esta ley y en el ámbito de sus respectivas competencias, garantiza la disponibilidad permanente de un sistema de gestión de emergencias integrado y, para lo cual se someten en sus relaciones a los principios de coordinación, colaboración, solidaridad y lealtad institucional, adecuando sus actuaciones conforme a la complementariedad y subsidiariedad de medios y recursos movilizables, e integrabilidad, capacidad y suficiencia en la aplicación de los planes.”*

Del texto anterior podemos deducir fácilmente que no se trata de crear servicios especializados “ex novo”, sino conjuntar y articular el funcionamiento de la atención de emergencias y la protección civil partiendo de los servicios ya existentes, previendo así mismo, la integración de otros que pudieran crearse posteriormente.

El sistema vasco de atención de emergencias y protección civil comprende por tanto el conjunto de acciones dirigidas a evitar, reducir o corregir los daños a personas, bienes, patrimonio colectivo y medio ambiente, de toda clase de peligros o amenazas de origen natural, tecnológico o antrópico, tanto en los casos de urgencias o emergencias que puedan requerir la coordinación de distintos servicios y especialmente en los casos de afectación colectiva grave, catástrofe o calamidad pública.

Dicho de otra manera, el SVAE es un "sistema organizativo", y como tal debe abordar distintos aspectos comunes a todos los servicios implicados dotándoles de herramientas normativas, técnicas y de soporte que permitan la conjunción de todos los servicios concernidos en la respuesta a cualquier tipo de amenaza de las señaladas en el párrafo anterior.



Vehículos de los servicios integrantes del SVAE.

## 1. LA SEGURIDAD

**A la hora de concretar lo expuesto anteriormente, las principales características que definen el Sistema Vasco de Atención de Emergencias son:**

**CARACTERÍSTICAS**

Es un único sistema. Formando parte de él todas las organizaciones y servicios que sean necesarios en una emergencia.

La entrada a este sistema es única. Con un solo portal de entrada para todas las llamadas de emergencias.

El sistema es válido para cualquier tipo de emergencia, modulable y adaptable para cada circunstancia.

Es un sistema escalable. Desde las pequeñas emergencias rutinarias hasta las grandes emergencias o catástrofes.

La actuación es habitualmente multidisciplinar, requiriendo una labor específica de movilización y de coordinación que permita una respuesta eficaz y eficiente, así como una utilización segura de los medios y recursos.

Mando único de la intervención en todos los casos. Evitando disputas y descoordinaciones.

La organización estructurada de la respuesta se articula a través de planes, tácticas y procedimientos preestablecidos. Se minimiza la improvisación.

La gestión de la coordinación se realiza a través de sistemas técnicos unificados o compatibles (red de comunicaciones, informática, red de alerta, etc.).

El voluntariado de protección civil está integrado en la emergencia ordinaria.

La formación reglada se garantiza y articula a través de la Academia Vasca de Policía y Emergencias.

La información a la ciudadanía, para su autoprotección, es parte fundamental de la gestión.

Todo lo anterior está reflejado en la normativa, teniendo por tanto soporte legal para su correcto desarrollo.

Es difícil concretar cuáles son los servicios operativos que conforman el SVAE ya que como se ha indicado anteriormente, el sistema no está ubicado en un servicio o institución concreta, sino que es una red en el que todo el conjunto de la población forma parte de ella. No obstante, es claro que hay servicios especializados constituidos con carácter permanente, cuyo trabajo se dirige específicamente a resolver las situaciones de emergencia del día a día, en el lugar donde estas se producen. Son servicios profesionales integrados con respuesta 24 x 365, como son:

- **Los SPEIS (bomberos y bomberas) de las tres capitales y de las Diputaciones Forales**
- **LA POLICÍA VASCA (Ertzaintza y Policías Locales)**
- **EMERGENCIAS DE OSAKIDETZA**



Servicio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento.

## 1. LA SEGURIDAD



Policía Vasca (Ertzaintza y Policía Local).



Emergencias Osakidetza.

Además de los servicios profesionales mencionados, Euskadi cuenta con una fuerte red de voluntariado de protección civil. Esta participación voluntaria está reglada en la correspondiente normativa<sup>10</sup>, de forma que dicha participación se integre plenamente en el Sistema Vasco de Atención de Emergencias.

De todo lo anterior podemos resumir que, la respuesta ante las emergencias en el SVAE, se basa en los principios de cooperación y coordinación de todas las administraciones, instituciones y servicios. Y la coordinación no se improvisa, sino que se planifica y establece previamente a cualquier tipo de suceso.



Las organizaciones del voluntariado garantizan y vehiculan la participación de la ciudadanía en las tareas de la protección civil y en general de la atención de las emergencias tanto en aspectos preventivos como operativos.

Organizaciones locales de voluntarios y voluntarias de Protección Civil y Entidades colaboradoras de Protección Civil, conveniadas con el Departamento de Seguridad, actúan a petición de las autoridades competentes y bajo las órdenes de los responsables de gestionar las emergencias en el SVAE.



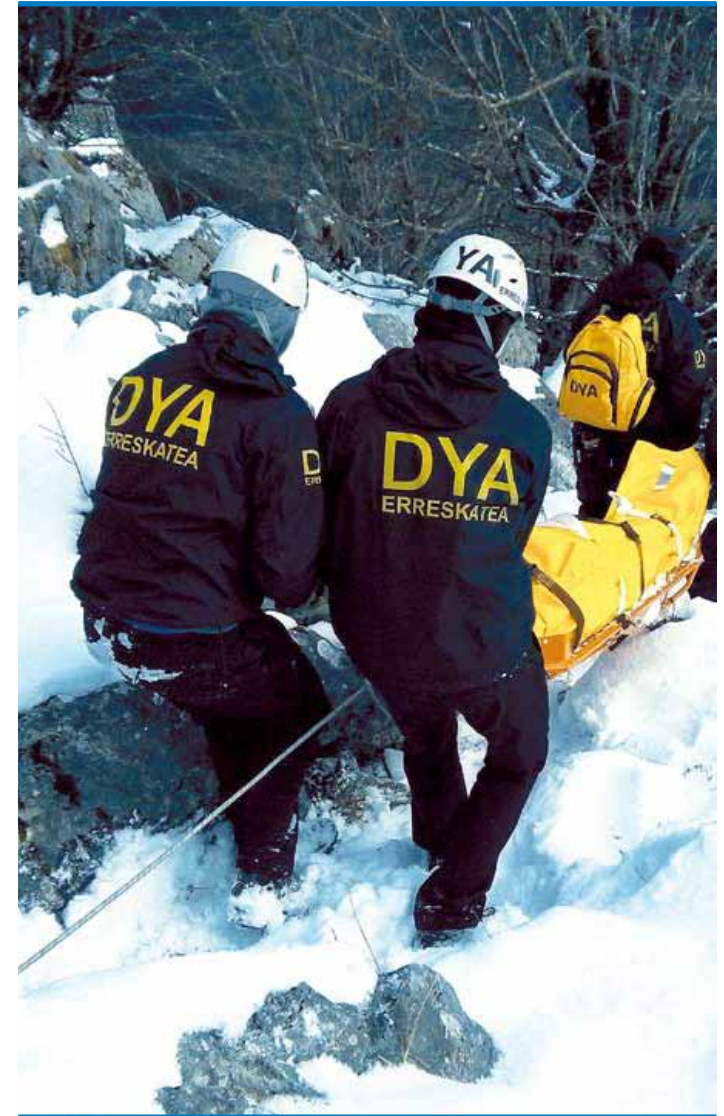
## 1. LA SEGURIDAD



El voluntariado de Cruz Roja es activado por la DAEM y colabora con medios humanos y técnicos en dar una respuesta óptima a la emergencia.



El Grupo del Perro de Salvamento de Euskadi es un voluntariado especializado en la localización de personas perdidas en el monte, sepultadas en escombros o enterradas bajo la nieve.



Euskal DYA colabora con la DAEM atendiendo a las diferentes situaciones ocasionadas por una emergencia.

## 1. LA SEGURIDAD



El voluntariado de Espeleosocorro vasco se activa cuando la situación de emergencia implica un rescate que requiere la especialización de profesionales de espeleología.



VOST Euskadi colabora con el Departamento de Seguridad en la difusión de mensajes de autoprotección para la ciudadanía y en la detección de bulos y noticias falsas en la red.

2



**ORGANIZACIÓN  
ESTRUCTURADA  
DE LA RESPUESTA**  
PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

En emergencias, el tiempo de respuesta siempre ha sido un factor muy importante en la minimización de daños, por ello debemos partir del principio de que *“Cuando llega la emergencia no es tiempo de pensar cómo actuar, si no de actuar como se ha pensado”*, y por ello es preciso realizar un buen análisis de los posibles sucesos que pudieran ocurrir y acordar la correspondiente previsión de las respuestas.

No obstante, cada suceso siempre tiene características propias diferenciadoras de otras situaciones similares, y por tanto nunca se alcanzará la respuesta ideal para cada caso, pero con los mencionados análisis y la previsión de la respuesta, sí disminuiríamos de forma importante el grado de improvisación, y por tanto la posibilidad de error será evidentemente mucho menor.

Si bien la permeabilidad entre todos ellos es total, pudiéndose pasar de un tipo a otro cuando la situación lo requiere. Esto ocurre normalmente entre los planes y las tácticas, ya que los procedimientos siempre pueden ser complementarios de ambos, dándoles soporte metodológico en áreas concretas.

En Euskadi esta respuesta estructurada se ordena en tres tipologías de gestión:

- PLANES DE EMERGENCIA
- TÁCTICAS OPERATIVAS
- PROCEDIMIENTOS

2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

## 2.1. Planes de Emergencia

Son el nivel superior de respuesta ante situaciones de emergencia. Los planes de protección civil se activan en casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública. Esto es, en las situaciones más graves. En dichos planes se establecen el marco orgánico y funcional y los mecanismos de movilización necesarios para la protección de personas y bienes, así como el esquema de coordinación de las distintas administraciones llamadas a intervenir.

Los planes de protección civil pueden ser territoriales o especiales. En un nivel inferior de gestión, pero no por ello menos importante, se desarrollan los Planes de Autoprotección

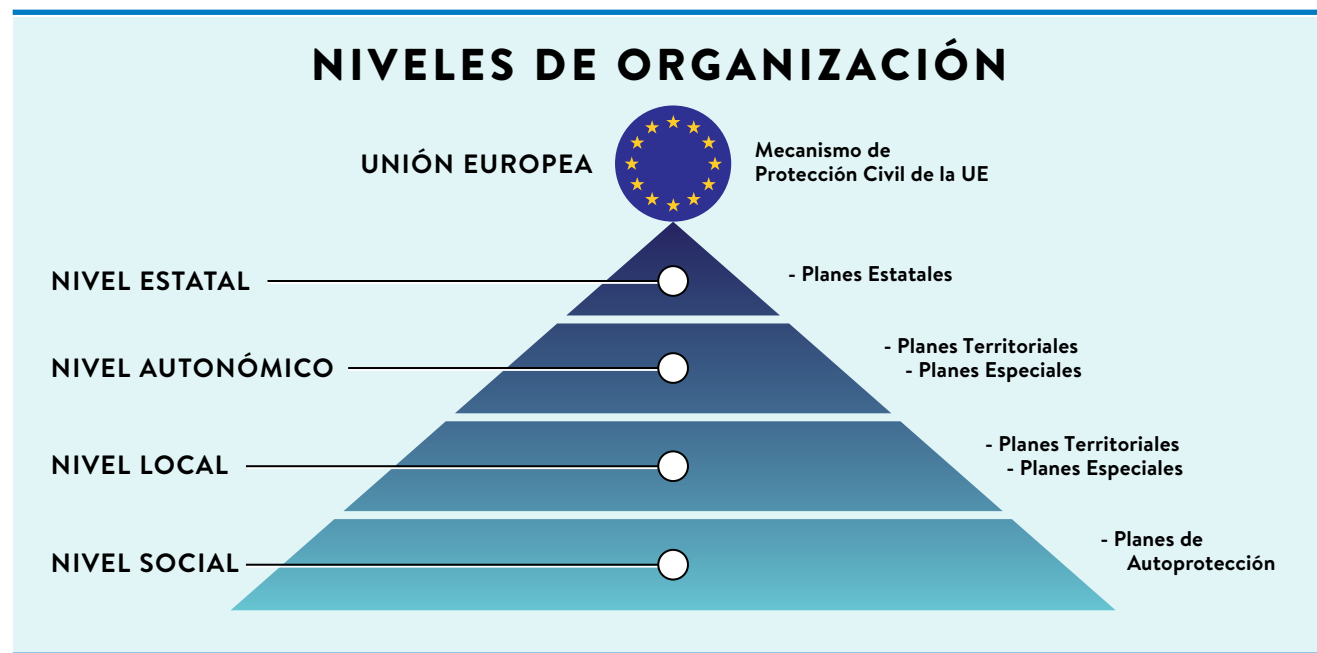


El Servicio de Planificación es el encargado de la elaboración, seguimiento de los planes de emergencia responsabilidad del Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

Los planes territoriales se elaboran para hacer frente a las emergencias que pueden presentarse en cada ámbito territorial. Son planes que, sin perjuicio de un detallado análisis de riesgos, también dan soporte a las actuaciones en todo tipo de circunstancias no contempladas en dicho análisis. Estos planes se articulan

de acuerdo con el distinto nivel de organización de las administraciones en:

- Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI)
- Planes de los Territorios Históricos
- Planes Municipales



El esquema refleja los diferentes niveles de organización de los planes de emergencia..

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

Los planes especiales se elaboran para poder hacer frente a riesgos concretos bien por el tipo de sector de actividad o bien por el tipo de emergencia posible. Los planes especiales actualmente vigentes en la CAE son:

- PLAN ESPECIAL DE EMERGENCIAS ANTE RIESGO DE INUNDACIONES.
- PLAN ESPECIAL DE EMERGENCIAS POR RIESGO DE INCENDIOS FORESTALES.
- PLAN ESPECIAL DE EMERGENCIAS ANTE LA CONTAMINACIÓN DE LA RIBERA DEL MAR (ITSASERTZA).
- PLAN ESPECIAL DE EMERGENCIAS ANTE EL RIESGO SÍSMICO.
- PLAN ESPECIAL DE EMERGENCIAS ANTE EL RIESGO RADIOLÓGICO.
- PLAN ESPECIAL DE EMERGENCIAS ANTE EL RIESGO DE ACCIDENTES EN EL TRANSPORTE DE MERCANCIAS PELIGROSAS POR CARRETERA Y FERROCARRIL.
- PLANES DE EMERGENCIAS EXTERIORES PARA LOS RIESGOS INHERENTES A LOS ACCIDENTES GRAVES EN LOS QUE INTERVIENEN SUSTANCIAS PELIGROSAS.



Portadas de Planes Especiales de Emergencias de la Comunidad Autónoma de Euskadi

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

A estos planes se irán incorporando otros específicos a medida que así se considere (plan especial para enfermedades de alta transmisión, plan especial de emergencias aeronáuticas, etc.).

Dentro de la planificación deben mencionarse también los Planes de Autoprotección<sup>11,12</sup> que constituyen el nivel más básico de la organización de emergencias.

Se definen como “*el marco orgánico y funcional de una actividad, establecimiento o instalación, con el objeto de prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, dando respuesta adecuada a las distintas situaciones de emergencia que se pudieran dar*”. Así mismo, estos planes deben garantizar su integración en el sistema público de protección civil.

Los Planes de Autoprotección, además de su lógica implantación y el mantenimiento de su eficacia con la realización de ejercicios y simulacros, deben ser elaborados por personal técnico acreditado<sup>13</sup> y registrados en el Registro General de Planes de Autoprotección<sup>11,12</sup>. Este Registro garantiza la información disponible a todos los servicios del SVAE de forma que, en caso de emergencia, puedan consultar los datos, planos, etc. que sean precisos.



El Registro General de Planes de Autoprotección de Euskadi, adscrito a la DAEM, tiene la finalidad de inscribir los datos de los Planes de Autoprotección relevantes para el correcto funcionamiento del Sistema Vasco de Atención de Emergencias.



El Dispositivo de Riesgos Previsibles (DRP) es el conjunto de todas aquellas medidas que garantizan la adecuada cobertura de un evento desde la perspectiva de la seguridad y la asistencia sanitaria del mismo, atendiendo a sus características y a la identificación de los riesgos previsibles.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

## 2.2. Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI)

La Ley de Gestión de Emergencias<sup>8,9</sup> prevé el Plan de Protección Civil de Euskadi “Larrialdiei Aurregiteko Bidea – LABI”<sup>14,15</sup> como el instrumento organizativo general de respuesta a situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad, siendo además el instrumento fundamental para la ordenación de la gestión de emergencias en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Euskadi en sus diferentes niveles institucionales.

Así el LABI no sólo actúa como Plan Territorial para emergencias en la CAE y ejerce de Plan Director para las distintas tipologías de planes, sino que además establece el sistema de organización, colaboración y coordinación de las emergencias no calamitosas reguladas por la Ley de Gestión de Emergencias.

Para ello articula el mecanismo de interrelación entre las Tácticas Operativas y los Planes de Protección Civil, diferenciando los sucesos en dos niveles:

**NIVEL 1:** Incidentes no catastróficos en los que, para su resolución, previsiblemente sólo será necesaria la movilización de los servicios ordinarios de intervención en emergencias. En este nivel se aplican los criterios de colaboración y coordinación establecidos a través de la Táctica Operativa correspondiente.

**NIVEL 2:** Situaciones de grave riesgo o catástrofe en los que se requiera una especial estructura de respuesta orgánico-funcional y un sistema de coordinación entre las distintas Administraciones Públicas llamadas a intervenir. En este nivel se activan los Planes de Protección civil.



Portada del Plan de Protección Civil de Euskadi (LABI).



## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

## 2.2.1. Dirección del Plan

La dirección de los Planes de Protección Civil es siempre unipersonal, sin perjuicio de la necesidad de que su Director o Directora esté asistido por un Comité Asesor.

El Consejero o Consejera del Departamento con competencias en materia de seguridad pública asume la dirección y coordinación de todas las actuaciones cuando:

- A. Se disponga la aplicación del Plan de Protección Civil de Euskadi o de un plan especial.**
- B. Se declare la situación de emergencia catastrófica de conformidad con la ley.**
- C. Declarado el interés supracomunitario, se delegue, por el Estado, la dirección y coordinación en los órganos de la Comunidad Autónoma.**

El director o directora del plan, o por delegación sus agentes, podrá dictar órdenes generales o particulares por razones de urgente necesidad, de obligado cumplimiento para sus destinatarios. Dichos agentes tendrán el carácter de agentes de la autoridad.

### Particularmente podrá disponer:

- La destrucción, detrimento o requisa temporal de toda clase de bienes.
- La intervención y ocupación transitoria de los que sean necesarios.

- La evacuación o desalojo preventivo de poblaciones.
- La exigencia de prestaciones personales de acción u omisión a los ciudadanos, o cualquier otro tipo de medidas coactivas, prescindiendo de su normal procedimiento, que puedan estar amparadas por la legislación y resulten proporcionadas a la situación de necesidad.

La dirección del Consejero o Consejera del Departamento con competencias en materia de seguridad pública prevalece sobre el ejercicio de las funciones directivas de cualquier autoridad pública territorial e implica la coordinación del ejercicio de coordinación de las competencias del resto de autoridades y directores y directoras de planes.

No obstante lo anterior, el/la Lehendakari puede avocar para sí la dirección del LABI a la vista de la especial extensión o intensidad de la situación o de los daños ocurridos.

Así mismo ejercerá la dirección del Plan cuando, habiéndose decretado por las autoridades estatales la declaración de interés nacional<sup>16</sup>, el Gobierno del Estado haya delegado en todo o en parte sus funciones sobre él o ella.



El Lehendakari preside la reunión del Consejo Asesor del LABI con motivo de la alerta sanitaria derivada de la propagación del COVID-19.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

## ■ 2.2.2. Activación del Plan. Fases y Situaciones

La activación es la acción de poner en marcha, por su dirección, el Plan de Protección Civil de Euskadi-LABI, ya sea de forma global o sectorial.

La flexibilidad que requiere la operatividad del Plan de Protección Civil de Euskadi-LABI hace necesario establecer modalidades en su aplicación en función de:

- Cada situación de emergencia contemplada.
- La evolución del suceso: ya sea de aparición súbita de la emergencia o producto de una evolución lenta del riesgo.
- Las necesidades concretas: que pueden determinar la activación global del plan o su activación parcial.

### I. FASE DE ALERTA:

Esta fase responde a escenarios en los que existan previsiones de posibles emergencias no manifestadas, pero que dadas las circunstancias y en caso de una evolución desfavorable, es posible su desencadenamiento. Normalmente corresponden a circunstancias asociadas a fenómenos naturales con previsión meteorológica, pero también pueden producirse en otros ámbitos, tanto tecnológicos como antrópicos.

En esta fase se habrán activado las tácticas operativas y protocolos específicos para el seguimiento de las

condiciones que inducen a prever la eventualidad de que se manifieste una situación incidental grave. Puede contemplar ocasionalmente la movilización de algunos medios y recursos operativos en función de las características de la situación.

Genéricamente la fase de alerta del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi implica:

- A. Seguimiento permanente de la situación.
- B. Comunicación de la información que pueda ser relevante, tanto a los servicios actuantes como a la población.
- C. Pueden realizarse movimientos de acercamiento o de resituación de efectivos.
- D. Comprobación de los procedimientos, medios y recursos susceptibles de ser necesarios en la fase de emergencia, particularmente en aquellos escenarios poco frecuentes.

### II. FASE DE EMERGENCIA:

En este escenario ya se han producido daños o incidentes que precisan de la intervención de servicios integrados en el Sistema Vasco de Atención de Emergencias.

Esta intervención va más allá del simple seguimiento de la situación, haciéndose precisas intervenciones directas para evitar el incremento de los daños.

También quedan incluidas en esta fase aquellos escenarios en los que, la gravedad de las previsiones, hagan preciso la adopción de medidas extraordinarias, aunque aún no se haya producido la situación de emergencia (evacuaciones, confinamientos, etc.).

Esta fase se subdivide en las siguientes situaciones:

#### SITUACIÓN 0:

Se trata de emergencias de ámbito municipal controladas mediante respuesta local o foral. En ellas desde el Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi se realizan funciones de seguimiento y evaluación y se garantiza, en su caso, la prestación de los apoyos correspondientes a las direcciones de los planes municipales y forales. Esta situación de seguimiento y apoyo supone una interfase que permite la integración de los mencionados planes locales y forales en el Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi caso de que la situación, al complicarse, lo requiriera.

En esta situación la Dirección del Plan de Emergencia aplicado corresponderá a la autoridad local o foral correspondiente, realizando el Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi funciones de seguimiento, evaluación y garantizando, en su caso, a las direcciones de los mencionados planes la prestación de los apoyos correspondientes, así como la plena integración en el Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi si la situación lo requiriese.

**2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)**

Dentro de esta Situación 0 también se enmarcan otros dos tipos de escenarios:

- Planes de Acción Incidental (PAI), activados en fase operativa, de grandes eventos masivos o extraordinarios, en la cual el LABI hace seguimiento y da cobertura inmediata a cualquier incidente grave que se produzca.
- Post-emergencias, en las que la situación no es lo suficientemente estable como para declarar el fin de la emergencia y su consiguiente paso a la fase de recuperación.

Las acciones de esta situación revisten gran importancia pues en ella radica el concepto preventivo de las acciones que puedan llegar a necesitarse en niveles posteriores. En esta situación puede realizarse un preaviso de convocatoria o bien directamente la convocatoria, si se estima oportuno, del Consejo Asesor del LABI.

**SITUACIÓN 1:**

Se trata de emergencias que tienen una afectación del territorio limitada con población, bienes o medio ambiente en situación moderadamente vulnerable, en las que puede requerirse una respuesta coordinada por parte de las instituciones comunes de la Comunidad Autónoma, ya por afectar a más de un municipio, ya por ser precisa la activación de medios y recursos propios o asignados al Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi.

La declaración de la situación 1 corresponde a la dirección del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi por propia iniciativa o a petición de las autoridades municipales o forales. En esta situación desde el Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi se realizan funciones de coordinación y apoyo, con la intervención de los medios propios o asignados de dicho Plan y la adopción de medidas de protección previstas en el mismo.

Si se trata de emergencias que afectan a un solo municipio, la Dirección del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi puede encomendar la coordinación de la respuesta sobre el lugar a la dirección del Plan Local correspondiente. En este caso la dirección del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi conservará el mando de los medios propios.



Mesa de crisis ante la activación del Plan Especial de Inundaciones, 2018.

**2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)****SITUACIÓN 2:**

Se trata de emergencias que, por su naturaleza, gravedad o extensión del riesgo, sobrepasan las posibilidades de respuesta de las administraciones municipales y forales. Son situaciones muy graves que afectan de forma intensa a la población, sus bienes o el medio ambiente, o pudieran afectarlos de existir incertidumbre sobre su evolución.

La declaración de la Situación 2 corresponde a la dirección del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi por propia iniciativa o a petición de las autoridades municipales o forales. En esta situación corresponde a la dirección del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi la dirección y coordinación de todas las acciones conforme a las previsiones del Plan.

En esta situación se pueden aplicar medidas reparadoras referidas a la rehabilitación de los servicios públicos esenciales, cuando la carencia de éstos constituya, por sí misma, una emergencia o perturbe el desarrollo de las operaciones.

**SITUACIÓN 3:**

Situaciones en las que esté presente el interés supra-autonómico conforme a lo previsto en la Ley de Protección Civil<sup>16</sup>.

En esta situación, la dirección del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi, designará la autoridad



El servicio de Intervención Coordinadora atiende a los medios de comunicación.

que, junto a la correspondiente por parte de la Administración estatal, constituya el Comité de Dirección, recayendo en la o el representante estatal la dirección salvo delegación expresa.

La dirección del Plan Territorial de Protección Civil de Euskadi, siguiendo las directrices del Comité de Dirección, conservará la coordinación de los medios propios y asignados contemplados en el Plan.

**III. FASE DE RECUPERACIÓN:**

En esta fase la emergencia ha sido dada por finalizada sin que existan significativas posibilidades de su reactivación. Corresponde a esta fase los trabajos de atención a las víctimas, realojo de las mismas, apoyo psicológico, atención sanitaria, etc.

Trabajos que deben haber comenzado desde los primeros momentos de la emergencia si bien en esta fase se afrontan una vez controlado el foco de la misma y eliminado el riesgo.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

## 2.3. Tácticas Operativas

De cualquier situación incidental se puede derivar una situación de emergencia que provoque la ruptura de la normalidad. La reacción ante esta situación nos lleva a iniciar acciones de respuesta para rescatar y auxiliar a las víctimas, evitar que se produzcan más daños y pérdidas, luchando contra el accidente, limitándolo en extensión y neutralizando su intensidad y, una vez finalizado el mismo, rehabilitar los servicios básicos afectados.

Esta respuesta al accidente puede ser multidisciplinar, esto es, puede implicar la movilización de diversos servicios (medios humanos y materiales), cuyas funciones deben estar predefinidas y su intervención perfectamente coordinada, de modo que el objetivo común se logre con la máxima eficacia. Estas actuaciones deben responder a un programa de respuesta concreto, tan detallado como sea posible, que llamaremos Tácticas Operativas.

Con el fin de procurar la mejor coordinación, las Tácticas Operativas determinan desde los procedimientos de identificación y evaluación de la llamada o alarma en tiempo real, hasta las medidas a adoptar y los criterios para la movilización de recursos según el tipo de incidente y la fase de la emergencia.

Las Tácticas Operativas<sup>17</sup> se aprueban por Orden del Consejero/a<sup>18,19</sup> del Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de seguridad pública, oídos los servicios y administraciones interesadas y previo informe de la Comisión de Protección Civil de Euskadi.



Movilización multidisciplinar de recursos del SVAE.



Portada de la publicación Tácticas Operativas edición 2020, aprobadas por Orden de 4 de diciembre de 2020, del Vicelehendakari Primero y Consejero de Seguridad, de quinta modificación (BOPV número 253 de 18 de diciembre de 2020).

2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

### 2.3.1. Estructura y activación de las Tácticas Operativas

La estructura de las tácticas es la de un plan sinóptico elaborado para dar respuesta a un supuesto accidental tipificado, describiendo para el mismo los criterios de identificación y evaluación de la llamada o alarma en tiempo real, así como los servicios, medios o recursos que pueden llegar a mobilizarse y las funciones a realizar por cada uno de ellos, preestablecidas de acuerdo con los distintos factores condicionantes de la situación, tipo de incidente y la fase de emergencia.

Prevén igualmente los criterios y protocolos de movilización de servicios, medios y recursos.

La movilización de medios se efectúa en dos fases:

**I. FASE AUTOMÁTICA:**

implica la movilización de manera inmediata. Esto es, se traslada la información del suceso a todos los servicios que figuran en dicha fase para su puesta en marcha.

**II. FASE DIFERIDA:**

implica la movilización de recursos a criterio del técnico de guardia. Esto es, el Técnico de Intervención Coordinadora de Emergencias de la Dirección competente en materia de emergencias, tras analizar la situación y determinar la idoneidad de la movilización de un determinado servicio, da la instrucción para que dicho servicio sea movilizado.

INCENDIO URBANO/RURAL: SG1			
Servicios	Condiciones	Tareas a realizar	Mobilización
SOS-DEIAK		Atención 112 Coordinación Movilización de servicios Control y seguimiento	AUTOMÁTICA
ERTZAINTZA / POLICÍA LOCAL (*)		Ubicación del incidente Definición de accesos Control de accesos Mantenimiento del orden público Habilitación de vías de entrada y salida para vehículos de emergencia Investigación Apoyo logístico Control del tráfico y de la red viaria Determinar los desvíos del tráfico	
SPEIS		Determinación de la zona de intervención y seguridad Control y extinción del incendio (Dirección operativa) Rescate / salvamento de accidentados (Dirección operativa) Apoyo logístico Investigación del incendio	
AYUNTAMIENTO: GRUPO PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL		Apoyo logístico Asistencias técnicas	
OSAKIDETZA		Asistencia sanitaria Clasificación, estabilización inicial y traslado de accidentados Coordinación de recursos sanitarios	
COMPANÍAS DE GAS / ELECTRICIDAD / TELÉFONOS	Afección en las líneas de distribución	Control suministro Apoyo logístico	
SERVICIO DE INTERVENCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desalojo y/o evacuación masiva que puede requerir realajo</li> <li>Incendio en casco urbano con propagación o riesgo de propagación</li> <li>Solicitud de medios de apoyo por parte del SPEIS interviniente</li> </ul>	Apoyo / Coordinación / Dirección	

\* Según los criterios determinados para la implantación de la táctica.

INCENDIO URBANO/RURAL: SG1			
Servicios	Condiciones	Tareas a realizar	Mobilización
CENTRO DE GESTIÓN DE TRÁFICO DE EUSKADI	Afección a la red de carreteras	Gestión del tráfico Información del estado del tráfico	DIFERIDA
BRIGADA MÓVIL ERTZAINTZA	Sobredimensionamiento	Aportación de equipamiento especial Apoyo logístico	
UNIDAD VIGILANCIA Y RESCATE ERTZAINTZA: SECCIÓN HELICOPTEROS	Sobredimensionamiento	Traslados de equipos y material técnico Evacuación de accidentados Apoyo logístico Evaluación e información	
EUSKOTREN / ETS / RENFE / ADIF / FEVE / METRO BILBAO	Afección a las vías ferrocarril	Las propias	
AUTOPISTAS AP-8 / AP-68 / AP-1	Afección a las autopistas	Las propias	
CRUZ ROJA - DYA		Apoyo logístico Asistencias técnicas Apoyo psicológico Albergue	
BIENESTAR SOCIAL DIPUTACIÓN FORAL	Evacuación	Albergue Apoyo logístico	
SALUD PÚBLICA GOBIERNO VASCO	Afección a industrias alimentarias y/o a núcleos de población	Las propias	
MEDIO AMBIENTE GOBIERNO VASCO	Afección medioambiental	Las propias	
AGENCIA VASCA DEL AGUA, URA	Posible afección a cauce por vertidos	Las propias	
AYUNTAMIENTO: GRUPO DE PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL		Albergue Apoyo logístico Asistencias técnicas	
GABINETE DE PRENSA		Las propias	
SERVICIO VASCO DE METEOROLOGÍA		Información meteorológica	

Mobilización de recursos automática y diferida en la táctica SG1, incendio en zona urbana y/o zona rural urbanizada.

**2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)****2.3.2. Relación general de Tácticas Operativas**

Pudiera parecer, en un principio, que cuantas más tácticas haya y más detalladas sean, mejor será la respuesta. La realidad no es así. Debemos de tener en cuenta que esos detalles y precisiones nos los tiene que suministrar, en la mayor parte de los casos, una persona que está involucrada en el suceso y a la que, las largas y detalladas entrevistas, van a suponer un importante aumento de su estrés, haciéndole preguntas de las que muchas veces no conoce la respuesta.

Por ello, el hecho de que la movilización se ajuste al suceso, es un equilibrio que se intenta conseguir en la medida de lo posible, si bien, en algunas ocasiones hay que ir modificando dicha movilización a medida que se van aportando datos más precisos sobre el incidente.

Las Tácticas Operativas están en constante revisión si bien el cuerpo general de las mismas es bastante constante. Puede consultarse, la relación general de las mismas, así como sus detalles, en la publicación que se realiza al efecto en la página Web<sup>17</sup> de la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología (DAEM).



Servicio de Intervención coordinando una búsqueda.



Incendio forestal.

**2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)**

Así el listado general se organiza en varios grandes grupos que a su vez precisan las tácticas más detalladas dentro de ese grupo. Los grandes grupos son los siguientes:

<b>1.</b>	Montaña (búsquedas y rescates)	<b>9.</b>	Ámbito NRBQ (incidentes en los que se encuentran involucrados materiales NRBQ que no están contemplados en otras tácticas)	<b>17.</b>	Accidentes de tráfico
<b>2.</b>	Medio Acuático (búsquedas y rescates)	<b>10.</b>	Gas (fuga, incendio, explosión)	<b>18.</b>	Incidentes con Múltiples Víctimas (IMV)
<b>3.</b>	Incendios (urbano/rural, forestal, industrial, mobiliario urbano)	<b>11.</b>	Contaminación Ambiental (atmosférica/agua/tierra)	<b>19.</b>	Incidentes Extraordinarios Violentos (IEV) (actos terroristas, secuestros, amenazas violentas, etc.)
<b>4.</b>	Transporte de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril (accidentes de tráfico o ferroviario en el que estén implicadas materias peligrosas)	<b>12.</b>	Meteorología Adversa	<b>20.</b>	Búsqueda y rescate en estructuras colapsadas
<b>5.</b>	Industria (incidente en empresa con materias peligrosas)	<b>13.</b>	Abastecimiento	<b>21.</b>	Incidentes con conductas autolíticas
<b>6.</b>	Ferrocarril/Tren/Tranvía/Metro (arrollamiento, descarrilamiento / choque / incendio)	<b>14.</b>	Desprendimientos-Deslizamientos	<b>22.</b>	Accidentes laborales
<b>7.</b>	Aviación (accidente o incidente fuera del Aeropuerto, en el aeropuerto)	<b>15.</b>	Evacuación-Albergue	<b>23.</b>	Accidentes en vía pública
<b>8.</b>	Medio Urbano (rescate de personas en medio urbano, detección de riesgos en ámbito urbano)	<b>16.</b>	Presas	<b>24.</b>	Activaciones de Planes de Emergencia



**2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)**

Accidente de tráfico con implicación de mercancías peligrosas.

Para una rápida visualización de la organización de la intervención a través de una determinada táctica, cada una de ellas se sintetiza en cuatro columnas en las que se indican:

- Los Servicios a movilizar
- Las condiciones en las que se movilizan
- Las principales tareas a realizar por cada servicio
- El tipo de movilización (automática o diferida)



Movilización de la sección de intervención acuática de la Unidad de Vigilancia y Rescate de la Ertzaintza en táctica U3, salvamento en aguas interiores, río-pantano.



Movilización del helicóptero de la Unidad de Vigilancia y Rescate de la Ertzaintza.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

### ■ 2.3.3. Las Tácticas IMV e IEV

Dentro de la tipología de respuesta ante posibles “sucesos de baja probabilidad, pero de alto impacto” están las tácticas que denominamos por sus siglas IMV e IEV. Dada la gravedad de ambas situaciones, junto con la activación de una u otra táctica lo más probable es que se active también un plan de emergencias.

#### **INCIDENTE MÚLTIPLES VÍCTIMAS (IMV):**

Incidentes en que los que se produce un elevado número de afectados, que no desborda la capacidad asistencial de la zona (comarca o área sanitaria), pero que supone una desproporción inicial (cuantitativa y/o cualitativa) entre las necesidades asistenciales, logísticas, de organización, y los recursos habitualmente operativos.

Abarca todos aquellos accidentes en los que existen múltiples vehículos o autobuses accidentados, trenes, embarcaciones, aeronaves, o colapsos estructurales, con un gran número de personas afectadas: fallecidas, heridas y/o atrapadas.



Simulacro de Incidente de Múltiples Víctimas en el Aeropuerto de Hondarribia, 2018.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

### INCIDENTES EXTRAORDINARIOS VIOLENTOS (IEV):

Incidentes intencionales en progreso ocasionados mediante la fuerza, de hecho, o mediante amenaza, por una acción agresiva o violenta ejecutada por personas individuales o de forma colectiva causando o pudiendo causar daños importantes a las personas, al orden, a los bienes o al medio ambiente.

En este tipo de incidentes se engloban todos los actos terroristas, secuestros, amenazas violentas, manifestaciones violentas y cualquier otra que pueda asimilarse a las anteriores. La clasificación como IEV le corresponderá a la Ertzaintza de forma directa o tras la comunicación de la situación por el Centro de Coordinación de Emergencias SOS Deiak.

En ambas tácticas se desarrollan, además, procedimientos no sólo para minimizar daños y atender a las víctimas directas si no un amplio despliegue de medios específicos para la información y atención a víctimas y familiares con especial relevancia a la creación de la figura de la “Persona de Contacto”<sup>20,21</sup> como elemento clave para la coordinación de prestación de asistencia durante todo el proceso de resolución.

Señalaremos algunos de dichos procedimientos en el apartado siguiente.



Simulacro de Incidente Extraordinario Violento en Vitoria-Gasteiz, 2019.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

## 2.4. Procedimientos

Si bien tanto los Planes como las Tácticas Operativas establecen y articulan la organización de la respuesta en múltiples situaciones, queda pendiente la determinación de cómo se ejecutan las acciones. El objetivo de los procedimientos es establecer un sistema para que, con independencia del grupo de trabajo que lleve a cabo la gestión del incidente, al realizarse de la misma forma, se obtenga siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.



PROCEDIMIENTOS DAEM	PTO-SOS-019	
	Revisión: V-5	
ACTIVACIÓN PLAN SEVESO	Fecha	Página
	21/12/2020	1 de 22

### 1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el proceder en el caso de darse un incidente dentro de una instalación SEVESO (instalaciones de nivel superior de acuerdo a lo establecido por el Real Decreto 840/2015 de 21 de septiembre) que requiera la apertura de una táctica operativa SEVESO.

### 2. TÁCTICA

Dependiendo de la naturaleza del incidente/accidente que se produzca en el interior de una empresa SEVESO, se pueden dar las siguientes casuísticas:

Incidente/Accidente	¿Puede afectar al exterior?	Tipo	Categoría incidente/accidente	Acciones a realizar
Incidente/accidente que se produce en el interior de una empresa SEVESO	NO	Cualquiera (salvo de origen químico)	1	Apertura de táctica operativa acorde a la naturaleza del incidente
		De origen químico		Apertura de táctica operativa KIMIKA
	SI	Cualquiera	2 o 3	Apertura de táctica operativa SEVESO (ver anexo II).

Tabla 1. Casuísticas.

La apertura de una TO SEVESO se corresponde con un incidente de categoría 2 ó 3 con afección al exterior y por tanto conlleva la activación del plan de emergencia exterior de la empresa y se deben realizar todas las acciones detalladas en el punto 4 del presente procedimiento.

RESPONSABLE SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN: Responsable intervención

Procedimiento de resolución de emergencias.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

### ■ 2.4.1. Organización de los procedimientos

Son más de dos centenares los procedimientos que se manejan en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak, organizándose en los siguientes grupos temáticos:

- **Gestión estratégica**
- **Gestión de alianzas**
- **Relaciones con la ciudadanía**
- **Prevención de emergencias**
- **Resolución de emergencias**
- **Información meteorológica**
- **Gestión de personas, medios y recursos**
- **Sistemas, comunicaciones, I + D + i**
- **Calidad y mejora continua**

Dentro de esos grupos figuran, como simples ejemplos para visualizar su variedad, la forma de gestión de las estaciones hidro-meteorológicas, la activación de un sistema de teletraducción para cuando la persona llamante habla en un idioma que no es comprendido por la sala, el sistema de gestión de las cuentas de Twitter, la forma de relacionarse con los Centros de Coordinación de Comunidades vecinas o los teléfonos a los que llamar en el caso del varamiento de un cetáceo en una de nuestras playas.

Son el complemento práctico y ordenado de la gestión del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi y en general de la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología.

## 2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)

## ■ 2.4.2. Atención e información a víctimas y familiares

Son varios los procedimientos susceptibles de aplicarse en situaciones graves como son aquellas descritas en las tácticas IMV e IEV. Evidentemente todos ellos son importantes, pero dos se consideran críticos y deben formar parte de los simulacros IMV e IEV. Son los siguientes:

- **Procedimiento de activación y atención al teléfono de información 900 112 088<sup>22</sup>.**

Es objeto de este procedimiento la puesta en marcha y gestión del teléfono 900 112 088, u otros que así se determinen para la información a las víctimas de accidentes en el transporte, accidentes químicos, radiactivos o biológicos, catástrofes naturales, atentados terroristas u otros, y a sus familiares, en los que las autoridades de protección civil consideren que así debe establecerse. Este canal pretende mantener un contacto informativo con la población, y en el caso concreto de IMV con los familiares de las víctimas, de forma que no colapse ni interfiera con el papel que el teléfono 112 tiene como teléfono de atención de emergencias.



**900 112 088**  
**+ 34 94 428 69 97**  
 BIKTIMENTZAT ETA SENIDEENTZAT ARRETAKO TELEFONOA  
 TELÉFONO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y FAMILIARES  
 PHONE NUMBER FOR VICTIMS AND RELATIVES

El teléfono 900 112 088 se activa y difunde en grandes emergencias para prestar atención a víctimas y familiares afectados en el incidente.

- **Procedimiento de atención psicosocial a víctimas y familiares<sup>23</sup>.**

Con objeto de garantizar la asistencia a las víctimas y a sus familiares tanto cuando sea de aplicación lo previsto en la correspondiente normativa como cuando la Dirección del Plan activado lo considere oportuno. Este procedimiento pretende establecer las acciones a realizar en caso de que las personas afectadas por una emergencia del tipo IMV, requieran información y/o atención psicosocial. Es decir, que las necesidades que se han generado, debido al incidente ocurrido, requieran una respuesta coordinada multidisciplinar que atienda todos los aspectos, desde la gestión de la información hasta el apoyo emocional con un enfoque preventivo tanto en lo social como en lo psicológico. Esta atención se realizará, por el sistema de emergencias especialmente desplegado como equipo de apoyo a la Persona de Contacto, exclusivamente en la denominada “Fase de Impacto”.

**2. ORGANIZACIÓN ESTRUCTURADA DE LA RESPUESTA (PLANES, TÁCTICAS Y PROCEDIMIENTOS)**

No es objeto de este procedimiento el seguimiento y la atención posterior a las víctimas y familiares ni a las personas actuantes, motivo por el cuál debe de estar previsto el correspondiente sistema de transferencia de responsabilidades a las administraciones y servicios competentes para dar continuidad a la precitada atención.



Simulacro de atención psicosocial con activación de la figura "Persona de Contacto, PeCo". Esta figura, asignada al servicio de Intervención Coordinadora de la DAEM, presta asistencia multidisciplinar a víctimas y sus familiares en situaciones de emergencia y asume la coordinación con la dirección operativa.



Atención psicosocial en simulacro de Incidente de Múltiples Víctimas en el Aeropuerto de Hondarribia, 2018.

3



EL CENTRO DE COORDINACIÓN  
DE EMERGENCIAS DE EUSKADI  
**SOS DEIAK**



## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

### 3.1. Del teléfono 088 al 112

Como se ha mencionado en la introducción, en 1983 se pusieron en marcha de los Centros de Coordinación Operativa, uno por Territorio Histórico, con la finalidad de procurar la organización y coordinación de los organismos o entidades cuyos servicios pudieran requerirse en caso de incidente o emergencia para la seguridad de las personas, sus bienes y sus derechos. Este tipo de centros fue pionero en el Estado Español, siendo la primera vez que se abordaba el intento de portal único que permitiera una movilización de medios gestionada globalmente desde el inicio.

El Decreto<sup>3</sup> de creación de los Centros de Coordinación fue objeto de recurso de inconstitucionalidad por el Gobierno del Estado, solicitando la anulación del mismo, así como que fuera declarada la titularidad estatal de la competencia que pretendía ejercer la Comunidad Autónoma.

El Tribunal Constitucional falló<sup>24</sup> a favor de la CAE indicando que *“La Comunidad Autónoma es titular de la competencia para establecer centros de coordinación operativa, que se inserten en la órbita de protección civil, entendida como conjunto de acciones dirigidas a prevenir riesgos, catástrofes y calamidades y a paliar y aminorar sus consecuencias”*. Esta sentencia marcó el principio de los actuales centros de coordinación que empezaron a constituirse en cada Comunidad Autónoma.



Centro de Coordinación Operativa en Gipuzkoa.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

No obstante a lo anterior, en esa misma sentencia también el Tribunal Constitucional “*limitaba estas competencias autonómicas a las superiores exigencias del interés nacional*”. Estas exigencias están definidas y precisadas en la Ley 17/2015<sup>16</sup> como hemos señalado en otros apartados.

Una vez resuelto el conflicto competencial, se pusieron en marcha de forma decidida estos Centros a los que se les denominó con el acrónimo de “SOS Deiak”, y se les dotó de un número único de tres cifras que fue el 088, el cual inicialmente correspondía a la Ertzaintza. Este teléfono convivía con el resto de números de emergencias, bomberos (080 y 085) y emergencias

médicas (061), pudiendo, por tanto, las emergencias entrar en el sistema por cualquiera de esos canales.

Las funciones principales que se establecían para dichos centros eran:

- Recibir llamadas de auxilio, transmitir la alarma a los servicios correspondientes y coordinar las actividades de los mismos.
- Coordinar los recursos existentes y movilizables en todo tipo de actuaciones, así como en las operaciones de emergencias.

Estos Centros mantuvieron su actividad con el 088, como número de referencia, durante 14 años, hasta que en 1997 se publicó el Real Decreto<sup>25</sup> que regula la atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, trasponiendo la correspondiente Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas<sup>26</sup>.

En el citado Real Decreto se indicaba que la prestación del servicio se llevaría a cabo por las Comunidades Autónomas, quienes debieran de comunicar al Estado, su decisión de constituirse en entidades prestatarias del servicio de atención al 112.



Logo del teléfono 088.



Las impresoras y grabadoras permitían reconstruir las medidas adoptadas en la gestión de las emergencias.



Puesto de trabajo del primer centro SOS Deiak.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

El Consejo de Gobierno Vasco de 15 de julio de 1997 acordó asumir la atención del 112 en la CAE.

A partir de esa fecha, el 088 fue perdiendo vigencia, y el 112 europeo pasó a ser el número de referencia para todas las emergencias.

En 2012 se produjo otro salto cualitativo respecto del 112, al publicarse la Ley de Ordenación de Seguridad Pública de Euskadi<sup>6</sup>, que en su artículo 15 indica que:

*“el teléfono 112 será el único teléfono de emergencias a utilizar y publicitar por todos los servicios del sistema de seguridad pública de Euskadi, estos no podrán ni implementar ni publicitar teléfonos diferentes del 112 para este fin, sin perjuicio de la existencia de otros teléfonos específicos de cada servicio o cuerpo para sus fines”.*

Tras esa indicación legislativa desaparecen los teléfonos propios de los servicios (080, 085 y 061) quedando el 112 como único referente para la atención de emergencias.

El Decreto Legislativo<sup>9</sup> de actualización de la Ley de Gestión de Emergencias<sup>8</sup>, redefine la función del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, como

*“la plataforma base de soporte tecnológico y logístico para comunicar y facilitar la coordinación de los distintos servicios que tengan que intervenir en emergencias de todo tipo conforme a lo que dispongan los planes de protección civil y las tácticas operativas correspondientes”.*



Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak en Bilbao.



Unificación de los tres centros territoriales de Coordinación Operativa en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

En 2019 se produce otro hecho relevante al unificarse, por motivos de eficiencia y eficacia, los tres Centros de Coordinación existentes, en uno sólo, lo que supone de facto el nacimiento del “Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi” como centro único de gestión de todas las emergencias, con las siguientes funciones:

- A. La prestación del servicio de atención de llamadas de emergencia a través del número telefónico único 1-1-2.
- B. Facilitar y apoyar técnicamente la coordinación y compatibilización de los servicios necesarios.
- C. Efectuar un seguimiento de la evolución de la emergencia, para lo cual recibirán información sobre los medios y recursos intervinientes, y coadyuvar a la coordinación de tales medios y recursos.
- D. Participar en el sistema de comunicación, control y coordinación de las transmisiones de la red de información y alerta de protección civil.

- E. Servir de centro de coordinación operativa y de centro de coordinación operativa integrada en situaciones de emergencia declarada una vez activado el correspondiente plan de protección civil autonómico, bajo la dirección de la autoridad competente de protección civil que haya declarado formalmente su activación.

El Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak es por tanto “un centro de centros” que moviliza y coordina a organismos y servicios, pero no moviliza ni gestiona directamente los medios de dichos servicios. Así no se mueven ambulancias, coches patrulla o vehículos de bomberos si no que se coordinan las actuaciones de emergencias con los servicios a través de los propios Centros de Coordinación Operativa de dichos servicios.



Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.



Puesto de trabajo del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

## 3.2. Coordinación y unidad de acción

El objetivo del Sistema es el la permanente coordinación y unidad de acción, para lo cual, siempre en toda situación, sea grande o pequeña, deberá de estar claro el papel organizador de quien asume esta tarea de conformidad con lo indicado en la correspondiente Táctica Operativa. Este liderazgo no tiene por qué corresponder a un determinado servicio, sino que, por el contrario, puede variar en el tiempo de conformidad con la responsabilidad que deba observarse en función de la situación y los trabajos a realizar.

La coordinación operativa y la unidad de acción deben producirse, de forma general, de la siguiente manera:

Cuando la atención a la urgencia o emergencia sea competencia de una determinada administración o servicio administrativo y no sea precisa la colaboración de servicios ajenos, el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi limitará su labor a transmitirle la alarma y realizar su seguimiento. En estos casos el Servicio competente ejerce sus labores de liderazgo.

Cuando sea precisa la colaboración de diversos medios o recursos intervinientes, el Departamento del Gobierno Vasco competente en materia de seguridad pública ofrecerá a los efectos de su coordinación efectiva el apoyo técnico del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, SOS Deiak y el Técnico/a de Guardia del Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias presente en el Centro de Coordinación



El Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias asume la coordinación prevista en la táctica aplicable.

o activado en su caso, asumirá la coordinación prevista en la táctica aplicable, entendiéndose por tal, a estos efectos, la tarea de procurar la unidad de acción de las y los intervinientes y servir de enlace con el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, SOS Deiak.

Si resulta necesario, se desplazarán al lugar del suceso técnicos/as de atención de emergencias de dicho

Departamento que se incorporarán al Puesto de Mando Avanzado, en el que se integran las y los representantes de los servicios que asisten al accidente y desde el que se dirigen las actuaciones de los medios y recursos disponibles, a fin de procurar la mencionada unidad de acción de las operaciones de común acuerdo con los intervinientes.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

En los casos en que se encuentre en peligro la vida de personas de forma perentoria y urgente y la necesidad de mantener la unidad de acción entre los intervinientes lo haga imprescindible, las autoridades competentes del departamento del Gobierno Vasco competente en materia de seguridad pública podrán disponer las directrices puntuales precisas para afrontar la emergencia, o designar a una persona de entre los intervinientes, y según su pericia, como director de las operaciones.

Dichas determinaciones podrán ser adoptadas, por razones excepcionales de urgencia máxima, por el Técnico/a del Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias de guardia presente en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, SOS Deiak

o activado en su caso, o en su defecto por el jefe/a de turno del citado Centro.

El Técnico/a de Guardia del Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias movilizado, podrá asumir el rol de director/a de las operaciones una vez que se incorpore al Puesto de Mando Avanzado.

Tales decisiones o directrices serán comunicadas a las y los responsables de los servicios integrados en el Puesto de Mando Avanzado a través del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, SOS Deiak, o del propio técnico/a del Servicio de Intervención Coordinadora en Emergencias en el caso de que este se encuentre en el Puesto de Mando Avanzado.



El Técnico/a de Guardia del Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias movilizado, podrá asumir el rol de director/a de las operaciones una vez que se integre en el Puesto de Mando Avanzado.

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

### 3.3. Organización operativa (niveles de atención)

La gestión interna de la coordinación, tanto dentro del Centro de Coordinación como las acciones que se toman en el Puesto de Mando Avanzado (PMA) que se constituya, forman un bloque perfectamente sincronizado que se articula en cuatro niveles o escalones organizativos.

1. GESTIÓN TELEFÓNICA
2. GESTIÓN INCIDENTAL
3. INTERVENCIÓN COORDINADORA DE EMERGENCIAS
4. CECOP/CECOPI (Mesas de Crisis)



Panorámica del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

#### ■ 3.3.1. Gestión telefónica

Constituye el primer nivel o escalón del sistema. Establece la atención y el primer contacto directo con la persona que llama solicitando ayuda.

Los objetivos básicos de este primer escalón de la atención a las emergencias son:

1. **Saber qué sucede.**
2. **Dónde se ubica el suceso.**

Saber qué sucede puede parecer sencillo, pero es una tarea complicada al tener que extraer la mayor cantidad posible de información en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta el probable estado de ansiedad de la persona que llama o en algunos casos su propia situación personal al estar herida o enferma de gravedad.

Además de la información de ubicación, facilitada por la persona llamante, en el caso de que la llamada se haya realizado por un teléfono fijo, la localización es automática. Para la localización de una llamada desde móvil, se cuenta con la posibilidad que tienen los smartphones de envío del posicionamiento GPS.



Gestión telefónica en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.



### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

Las formas de entrada de las peticiones de socorro en este nivel son tres:

- **Llamada directa por voz al 112.**

Esto es, la persona marca en su teléfono el número 112, gratuito y universal.

- **Llamada a través del sistema eCall.**

Sistema por el que todos los coches nuevos de la UE disponen, obligatoriamente desde el 31 de marzo de 2018, de un equipo que produce una llamada geolocalizada cuando el sistema se activa de forma automática por un accidente grave (saltan los airbags) o bien por llamada directa de las personas que van a bordo. Esta llamada es gratuita y con cobertura para toda Europa.

- **Llamada a través de la App 112 SOS DEIAK.**

Con esta aplicación se puede llamar al 112, con voz, con llamada directamente geolocalizada o bien se puede acceder sin voz mediante una serie de iconos de emergencias prefijadas en cuatro grupos iniciales (accidente, urgencia médica, fuego y robo-agresión) posteriormente desplegadas con mayor detalle. Un chat posterior permite precisar mejor la emergencia.

Las principales funciones de este primer nivel son las siguientes:

- Atención a la persona que llama.
- Entrevista y documentación del suceso
- Clasificación del mismo de conformidad con las Tácticas Operativas
- Envío telemático de la carta de llamada a las Agencias que, disponiendo del sistema, se deban activar en automático
- Si posteriormente a la primera, hay más llamadas sobre el mismo incidente, completar la información si se requiere e informar a las personas llamantes de que la respuesta ya está en marcha.

Una vez realizadas estas tareas, las/os operadoras/es continúan recibiendo otras llamadas de socorro. Este nivel podemos considerarlo como de movilización de servicios y no de coordinación respecto de ellos, si bien es claro que, al entrar la llamada por un solo portal, la gestión de la misma sale ya encarrilada desde el inicio.

En este primer escalón se atienden anualmente entre 800.000 y 900.000 llamadas, lo que supone una ratio de entre 2.200 a 2.400 llamadas al día, existiendo puntas superiores a las 3.000 llamadas al día en situaciones concretas, normalmente de meteorología adversa.

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

### ■ 3.3.2. Gestión incidental

El segundo nivel es el que denominamos de gestión incidental. Este escalón de gestión tiene como objetivos básicos los siguientes:

- Comprobación de que coherencia de la información (ésta ha podido llegar de diferentes formas) y que la Táctica desplegada es la correcta.
- Comprobación de que los servicios movilizados son los correctos.
- Movilización de los servicios, en automático, que no disponen de sistema telemático.
- Movilización de los servicios en diferido que deban serlo.
- Apoyo y seguimiento constante a la intervención hasta su finalización.
- Información o movilización del Técnico del Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias si se requiriera.
- Ejecuta los sistemas de alerta temprana a la población, así como la gestión de los avisos que correspondan.

En este nivel de gestión se realizan tareas fundamentalmente de comprobación de que todo está siendo correcto y de apoyo a la intervención realizando las gestiones que precisen los servicios actuantes in situ. Todo ello a través de los correspondientes Centros de Coordinación Operativa de los Servicios, intercambiando y actualizando con ellos permanentemente la información.

En este segundo escalón se atienden anualmente entre 200.000 y 230.000 incidentes, lo que supone una

ratio de entre 550 a 620 incidentes al día, existiendo puntas superiores a las 800 al día en situaciones concretas, normalmente de meteorología adversa.

La diferencia de volumen entre las llamadas recibidas y los incidentes gestionados se justifica por tres motivos: llamadas erróneas que no son de emergencias, llamadas que precisan atención monoagencia que no precisan apertura de táctica y múltiples llamadas recibidas para un solo suceso.



Gestión incidental en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

### ■ 3.3.3. Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias

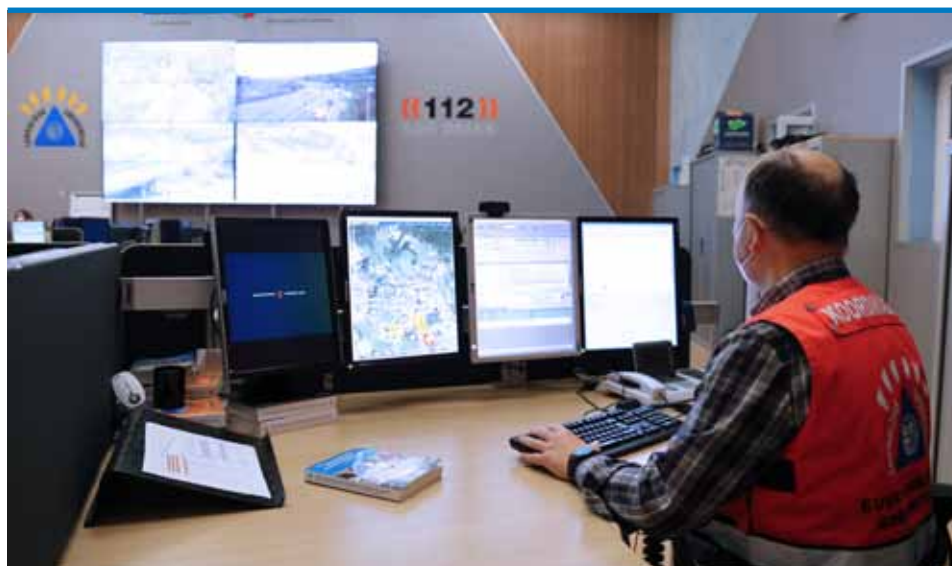
Su misión fundamental es la intervención activa en aquellas emergencias e incidentes que es preciso dirigir y coordinar tanto en Sala como en el lugar donde se producen, desde rescates y búsquedas en cualquier ámbito, a incendios industriales, pasando por accidentes con materias peligrosas, inundaciones, incidentes químicos, así como situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

Bien de forma presencial en Sala, bien de forma diferida o con presencia en el Puesto de Mando Avanzado (PMA), a los/las especialistas de Intervención Coordinadora de Emergencias les corresponden, entre otras, las siguientes funciones:

- Ser el referente técnico de la coordinación en la intervención y ostenta la jefatura de la Sala de Coordinación cuando están presentes en ella.
- Determinar las movilizaciones en diferido.
- Dar apoyo a las autoridades municipales en los sucesos de su municipio cuando sea preciso.
- Coordinar las operaciones in situ (PMA), de conformidad con lo establecido en las Tácticas Operativas.
- Ordenar los avisos urgentes a la población en situaciones de emergencia.

- Proponer la movilización de medios y recursos extraordinarios.
- Proponer la activación de planes de emergencia.
- La figura de Persona de Contacto (PeCo)<sup>20,21,27</sup>

El servicio se presta 24 x 365 mediante la adscripción permanente de dos técnicos altamente especializados en gestión y coordinación de emergencias.



Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

### ■ 3.3.4. CECOP/CECOPI (Mesas de Crisis)

Es el último nivel que presta el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi. Constituye el puesto de mando (CECOP), de la Dirección del Plan de Emergencias que se active, y para ello dispone de la capacidad y el equipamiento precisos para ejercer las funciones de comunicación, coordinación y centralización de la información a fin de evaluar la situación de emergencia y transmitir las decisiones a aplicar, así como para mantener en contacto directo a la Dirección del Plan con otros centros de dirección o control.

Para ello cuenta con la infraestructura necesaria para:

- A. Servir como centro permanente de información
- B. Servir como centro receptor y emisor de alarmas y alertas y de gestión de todos los sistemas de información y bases de datos necesarios.
- C. Servir como instrumento de auxilio a la Dirección en el proceso de toma de decisiones y en el traslado y materialización de las órdenes, procediendo para ello al procesamiento de la información recibida.

En caso necesario el Centro de Coordinación Operativa (CECOP) se constituirá en Centro de Coordinación de Operaciones Integrado (CECOPI) cuando se integren en él tanto los mandos de la administración autonómica como los de la estatal, tanto para la dirección y coordinación de la emergencia, como para la trans-

ferencia de responsabilidades en los casos en que se declare el interés supraautonómico.

La Dirección del Plan, el Consejo Asesor y la estructura de dirección se reúnen, cuando es posible, en el Centro de Coordinación de Emergencias, en las salas habilitadas para ello, denominadas coloquialmente “Mesas de Crisis”.

Para los casos de no constituirse, de forma exclusiva, en las instalaciones del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, se disponen de los enlaces y las prolongaciones de los sistemas de información a otros centros, uno por Territorio Histórico, pudiendo establecer un sistema de videoconferencia y compartición de la información sin que sean precisos desplazamientos largos en una situación de emergencia.



Mesa de crisis en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

## 3.4. Herramientas de Gestión y Coordinación

Resulta imposible gestionar centenares de miles de llamadas telefónicas y decenas de miles de incidentes sin disponer de modernos sistemas de gestión que ordenen y sistematicen los distintos trabajos e informaciones que se generan continuamente en los mismos. Además, en los sucesos multidisciplinares, especialmente en los sucesos más graves y complejos, no sólo vale el conocimiento y la buena voluntad de los intervinientes para conseguir una buena coordinación, se necesitan herramientas comunes que les permitan estar permanentemente enlazados y tener a su disposición la misma información, reportando y completándola desde cualquiera de los servicios movilizados al efecto.

En el SVAE son varias las herramientas que permiten esa coordinación. Señalaremos las principales:

- **SISTEMA INFORMÁTICO EUSKARRI**
- **RED DE COMUNICACIONES ENBOR**
- **SISTEMAS DE GESTIÓN DE IMÁGENES**
- **CAMIÓN DE COORDINACIÓN AK (Aginte Kamioia)**

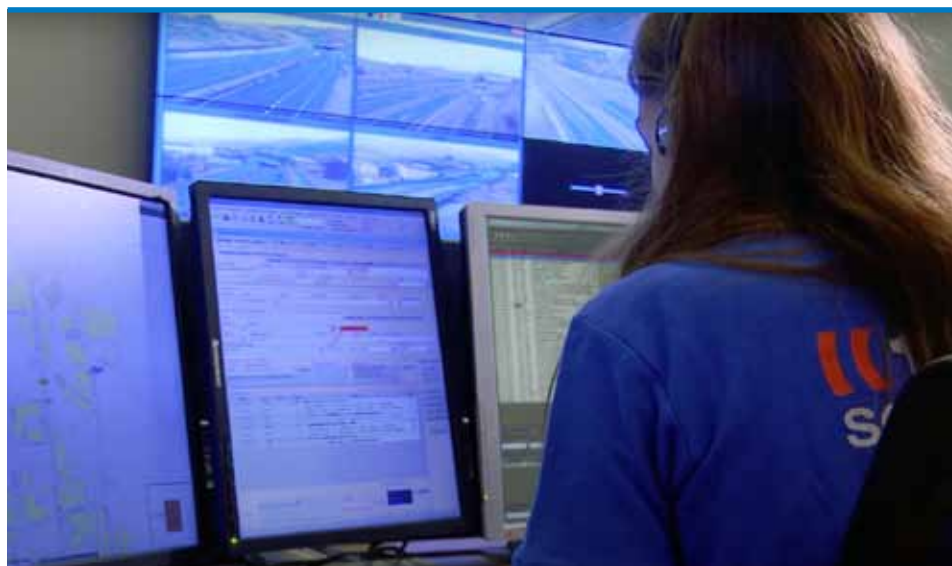
### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

#### ■ 3.4.1. Sistema informático Euskarri

“Euskarri”<sup>28</sup> es el nombre propio del sistema informático de gestión y despacho de incidentes y recursos, basado en la plataforma SITREM de Siemens, que, con desarrollos propios, da soporte en tiempo real, a la coordinación de emergencias.

Es un sistema multiagencia que en el momento actual facilita la gestión, directamente o a través de pasarelas, a las siguientes agencias o servicios:

- **Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak**
- **Centro de Gestión de Tráfico de Euskadi**
- **Servicios de Extinción de Incendios y Salvamentos**
- **Ertzaintza**
- **Emergencias de Osakidetza**
- **Policías Locales**



Puesto de trabajo con Euskarri.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

Es un sistema muy completo y complejo del que señalamos algunas de las principales características:

- Está plenamente orientado a los Servicios, desde la recepción de la llamada hasta la conclusión y cierre del incidente. Todo en tiempo real.
- Cada Agencia mantiene la información propia, pudiendo compartir con otras Agencias, de forma dinámica, la información que estime necesaria en cada momento.
- Se coordina con las Agencias integradas en el sistema, tanto internas como externas, por medio de intercambios automáticos de información mediante las denominadas “pasarelas de información”.
- Dispone de Servicios Web para realizar las pasarelas mediante esta fórmula.
- Dispone de una potente interfaz gráfica de usuario (ventanas, menús, botones, formularios, etc.).
- La telefonía está integrada en el sistema. Dispone de un sistema para el posicionamiento de las llamadas entrantes.
- Integra la radio digital (Enbor Sarea) en los estatus, mensajes y posicionamiento.
- La cartografía está plenamente integrada, al igual que la gestión documental, posicionando los incidentes. La cartografía está permanentemente actualizada por el Departamento competente en Ordenación del Territorio.
- El trabajo es configurable territorialmente, pudiendo definirse las áreas de trabajo de cada operador/a.
- Integra las tácticas operativas, señalando las movilizaciones automáticas y en diferido, una vez determinada la citada táctica, disponiendo de árbol de decisión para determinar la táctica final. Integra así mismo los planes de acción o Ekintza Planak.
- Es bilingüe, permitiendo elegir la plataforma base tanto en euskera como en castellano.
- Comporta una alta seguridad de la información, basada en los perfiles de las personas usuarias. Auditorías de acceso y rastro de las gestiones.
- Integra las tres formas de acceder al sistema 112 (directamente a través del número de teléfono 112, mediante el eCall y mediante la App del 112-SOS DEIAK).
- Integra el envío tanto de correos electrónicos, SMS como el 112 inverso.
- Dispone de un gestor de conocimiento para la realización de consultas documentales y de procedimientos.
- Integra el acceso al Registro de Planes de Autoprotección.
- Permite búsquedas de información con filtros.
- Realiza resúmenes del estado de medios y recursos.
- Permite la elaboración de informes y estadísticas.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

Si bien en el procedimiento ordinario es una gran herramienta de gestión, es evidente que por muy bueno y robusto que sea el sistema informático, siempre existe la posibilidad de una caída de dicho sistema.

Para esos casos, se dispone de varios niveles de contingencias. El primer nivel de contingencia es un sistema denominado “Euskai” que, si bien no dispone de todas las funcionalidades del sistema integral, permite continuar el trabajo de atención de emergencias en una forma casi idéntica a Euskarri, ya que visualmente mantiene su misma apariencia. Sus características son:

- **Sigue siendo multiagencia, entre las definidas en Euskarri**
- **Dispone del mismo interfaz que Euskarri. Por ello no precisa casi formación adicional**
- **Se trabaja sobre los mismos incidentes que se crearon en Euskarri**
- **Se pueden consultar incidentes anteriores a la caída**
- **En la vuelta al sistema Euskarri, no es preciso realizar el volcado de los incidentes generados en Euskai**
- **Permite movilizar a medios y recursos**
- **Mantiene la integración con la telefonía**
- **Permite utilizar el sistema de información geográfica**

El segundo nivel de contingencia sería el del trabajo en local. Siendo preciso posteriormente el volcado de la información.



## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

## ■ 3.4.2. Red de comunicaciones Enbor

La Enbor Sarea<sup>29</sup>, es uno de los servicios que soporta la Red de Comunicaciones del Departamento de Seguridad (RDRM).

Es la red que hace de medio de transporte para permitir la interconexión de las diversas estaciones base transmisoras/receptoras existentes en la CAV con los centros de conmutación redundantes, actualmente ubicados en Erandio y Vitoria-Gasteiz.

En los centros de Conmutación es donde se realizan todas las interconexiones para establecer tanto las llamadas de grupo como individuales realizadas a través de la RDRM.

La mitad de las estaciones base de la red están conectadas al centro de conmutación de Erandio y la otra mitad al de Vitoria-Gasteiz. Esta configuración permitiría que siguiese funcionando la red en caso de caída de uno de los centros de conmutación, manteniendo las comunicaciones operativas en prácticamente el 100 % del territorio.

El despliegue de las estaciones base está realizado de tal forma que se solapan las zonas de cobertura de cada una de ellas con las adyacentes. Esto supone que en caso de fallo de una o incluso de todas las estaciones base asignadas a un centro de conmutación, las comunicaciones, aunque un poco degradadas en cuanto a nivel de cobertura, seguirían operativas.

La privacidad y seguridad de las llamadas entre grupos de las diferentes agencias está garantizada por la propia estructura y diseño de la red.

Ningún grupo de cualquier Agencia puede ser interenido/escuchado por otro grupo, aunque pertenezca a la misma Agencia. En el caso en que se necesite intercomunicación entre diferentes grupos, el sistema proporciona los medios para realizar estas funciones, mediante los protocolos y acuerdos necesarios.

Los objetivos principales de la red son:

- **Dotar de comunicaciones seguras a los Servicios dependientes del Departamento de Seguridad.**
- **Garantizar las comunicaciones con Instituciones, Empresas o Instalaciones estratégicas en caso de emergencia.**
- **Garantizar la coordinación con otros Servicios, tanto profesionales como voluntarios de la CAV en caso de emergencia.**



Los vehículos del Servicio de Intervención Coordinadora están dotados de emisoras de la red de comunicaciones Enbor Sarea.

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

Las principales entidades usuarias de la red son:

- Ertzaintza
- Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak
- Diputaciones Forales (SPEIS y servicios de montes)
- Ayuntamientos (REM, Policías Locales y SPEIS)
- Emergencias de Osakidetza
- Voluntariado de Protección Civil
- Empresas estratégicas (REI y RETRA)

En total más de 15.000 personas usuarias del sistema con un volumen de transferencias de más de 800.000 llamadas al mes.

Algunas de sus principales características técnicas son las siguientes:

- Tecnología estándar probada y contrastada
- Basada en el sistema TETRA (Terrestrial Trunked Radio)
- Múltiples proveedores de terminales
- Cobertura global de la CAE (126 estaciones base y 47 repetidores)
- Cobertura de entornos singulares (Metro, edificios, túneles)
- Pasarelas para cobertura en entornos difíciles
- 72 canales RF dúplex asignados
- Confidencialidad de las comunicaciones (autenticación de usuarios y encriptación)
- Integración de mensajes de datos con aplicaciones de gestión de incidencias
- Localización automática de personas y vehículos
- Grabación de comunicaciones y explotación de datos
- Definición de planes de flotas, grupos de trabajo y planes de contingencia



La red de comunicaciones Enbor Sarea permite la coordinación de todas las agencias del SVAE

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

Dentro del ámbito de la gestión de las emergencias, la Enbor Sarea se organiza en distintas subredes como son las siguientes:

#### **RESPEIS:**

El objetivo principal de la red es la de conformarse como una red única para todos los SPEIS del País Vasco, de forma que todos ellos puedan trabajar indistintamente en cualquier punto de Euskadi. Con ello se logra una mayor versatilidad de dichos servicios a fin de que puedan dar apoyo en cualquier momento y lugar a las situaciones de emergencia que pudieran producirse. Así mismo estos servicios pueden, en caso de emergencia, compartir canales de mando y control con otros servicios e instituciones, garantizándose la coordinación entre todos ellos.

#### **REMENDI:**

El objetivo principal de la red es la de conformarse como una red única para todos los Servicios de Montes del País Vasco, de forma que todos ellos puedan trabajar indistintamente en cualquier punto de Euskadi, así como, si fuera preciso, poder recibir el apoyo de cualquier SPEIS de Euskadi. Así mismo estos servicios deben poder, en caso de emergencia, compartir canales de mando y control con otros servicios e instituciones, garantizándose la coordinación entre todos ellos.

#### **REM. Red de Emergencia Municipal:**

Tras las inundaciones de 1984 se instaló, en cada Ayuntamiento, una emisora base con batería anexa para que ningún Ayuntamiento pudiera quedar incommunicado al caer o saturarse la telefonía. En la actualidad se ha mejorado y renovado el sistema, siendo voluntaria la adscripción del correspondiente Ayuntamiento al grupo.

#### **REI. Red de Emergencia Industrial:**

El objetivo es tener comunicadas a todas las empresas del ámbito SEVESO.

#### **RETRA. Red de emergencia de instalaciones y servicios estratégicos:**

Con el objetivo de mantener comunicados aquellos centros de gestión de servicios estratégicos como son los aeropuertos, los puertos, los centros de control de carreteras y autopistas, Ferrocarriles (ADIF, EUSKOTREN, EUSKOTRAN), SASEMAR) y otros que se puedan ir incorporando.

#### **EMERGENCIAS DE OSAKIDETZA:**

Emergencias de Osakidetza constituye uno de los pilares fundamentales de la respuesta ante situaciones de emergencia. Por ello dispone de emisoras de la Enbor Sarea a fin de mantener la unidad de acción necesaria

en las intervenciones que se generen. Así mismo estos servicios deben poder, en caso de emergencia, compartir canales de mando y control con otros servicios e instituciones, garantizándose la coordinación entre todos ellos.

#### **VOLUNTARIADO DE PROTECCIÓN CIVIL:**

Realizan tareas de colaboración con el Departamento de Seguridad, ante situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe, calamidad pública o cualquier otra en la que, a criterio del Departamento, sea necesario su colaboración. Por ello disponen de emisoras de la Enbor Sarea a fin de mantener la unidad de acción necesaria en las intervenciones que se generen. Así mismo estos servicios pueden, en caso de emergencia, compartir canales de mando y control con otros servicios e instituciones, garantizándose la coordinación entre todos ellos.

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

### ■ 3.4.3. Sistemas de gestión de imágenes

La tecnología actual permite mejorar sustancialmente la “conciencia situacional”, de quienes tienen la tarea de la gestión de una determinada emergencia, proveyéndoles de imágenes en tiempo real.

Las imágenes facilitan las siguientes tareas:

- **Dan exacta percepción de la situación**
- **Permiten reconocer rápidamente los cambios que se produzcan en la misma**
- **Permiten comprender el impacto de dichos cambios**
- **Permiten proyectar la situación al futuro inmediato de forma más rápida.**

La visualización de incidentes en tiempo real es una de las asignaturas tecnológicas a desarrollar de forma más clara, si bien son importantes los avances que se han ido incorporando al sistema de gestión de emergencias. No obstante, este tipo de video-trabajo está fuertemente regulado y por tanto deben de cumplirse unas normas estrictas en su uso.



Videowall de la sala de crisis del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

Así, el Departamento de Seguridad dispone de procedimientos para la incorporación a la gestión de emergencias y visualización en el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, de imágenes procedentes de:

- Cámaras de Tráfico: carreteras y autopistas de la CAV
- Cámaras municipales: Ayuntamientos de las tres capitales
- Cámaras de Metro Bilbao
- Cámaras de DRP (Dispositivos de Riesgos Previsibles) en grandes eventos
- Cámaras de Drones de la Ertzaintza
- Cámara del Helicóptero de la Ertzaintza
- Monitorización de las Redes Sociales
- Envíos de imágenes por Whatsapp
- Envíos de imágenes por correo electrónico

Las imágenes permiten a los gestores de la emergencia, mejorar su conciencia situacional de forma rápida y precisa, disminuyendo el número de preguntas y conversaciones y por tanto evitando errores en las comunicaciones y descripciones.



Videowall de la sala operativa del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak

## 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

### 3.4.4. Camión de Coordinación AK (Aginte Kamioia)

Como es sabido, el Puesto de mando avanzado (PMA) es el órgano de la estructura operativa, próximo a la zona de intervención, formado por los jefes o responsables de los grupos de acción que asisten, que dirigen y coordinan las actuaciones operativas en contacto permanente con el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi.

Cuando en determinadas situaciones incidentales es preciso conformar un Puesto de Mando Avanzado, nos encontramos con el problema de poder disponer de los medios precisos para poder ejercer dicha coordinación.

El camión de mando “Aginte Kamioa” (AK), dirigido por los Técnicos y Técnicas de Intervención Coordinadora de Emergencias (3er nivel de coordinación), realiza esa función tanto en la disposición de medios especializados como en la de dotar al PMA de un lugar adecuado para poder desarrollar su labor.

Sobre un chasis Mercedes-Benz y con un peso de 20 toneladas, el camión ha sido adaptado para actuar como Puesto de Mando avanzado en emergencias, de manera que se ha carrozado como un furgón cerrado, realizándose un acondicionamiento interior del espacio destinado para carga que ha sido redistribuido con las siguientes dependencias:

- **Sala de mesa de crisis (superficie 12,65 m<sup>2</sup>):** zona posterior del vehículo que incluye además un pequeño aseo. En la zona central se encuentra una mesa para reuniones. Se sitúa una puerta de acceso en el lateral derecho, sentido de la marcha.
- **Sala de coordinación (superficie 14,35 m<sup>2</sup>):** zona situada tras la cabina. Con cuatro puestos e igualmente una puerta lateral en el lateral derecho para el acceso a dicha zona.



Camión de Coordinación AK (Aginte Kamioia).

### 3. EL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE EUSKADI SOS DEIAK

Dispone de un completo equipamiento de comunicaciones para el pleno servicio en los ámbitos principales (informática, telefonía y vía radio), garantizándose el funcionamiento de la Enbor Sarea, la conexión telefónica incluso por vía satelital, así como la integración de la plataforma informática Euskarri, además de numerosos programas de ofimática, cartografía e información.

Obviamente dispone de un sistema de generadores para el funcionamiento de los antedichos sistemas, así como para la iluminación que le permiten ser autónomo en cualquier lugar y circunstancia.

Completan el equipamiento, cámaras exteriores, reproductores y grabadores de vídeo, receptor de imágenes vía satélite, líneas telefónicas, equipos de operación, soporte y de oficina, así como equipamiento de confort y atención a las personas que operan en él (sillas, mesas, microondas, nevera, etc.), así como diverso material de cartografía, bases de datos, fichas de emergencias en diversos campos, etc., tanto en formato informático como en papel.



Interior del camión de Coordinación AK.

4

# LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN



## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

Uno de los aspectos más relevantes del Sistema Vasco de Atención de Emergencias es el de la “autoprotección”. Así la normativa vasca<sup>6,8,9</sup> incide de forma singular y reiterada en ello. Son 46 veces las que aparece la palabra “autoprotección” en el Decreto Legislativo<sup>9</sup> por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Gestión de Emergencias, que dan idea de la importancia que en Euskadi se le da a este aspecto concreto de la protección civil.

Son por tanto muchas las referencias que se realizan en el sentido señalado y por tanto muchas las acciones que se proponen en el campo de la autoprotección, pero de todas ellas hay un aspecto que es primordial, el de la información. No hay posibilidad de generar acciones de autoprotección si no hay información, por ello la gestión de la información a la población es especialmente relevante en el SVAE.

Las características previas de un buen sistema de información en emergencias son:

- **Tienen que estar preestablecidos y ser de rápida activación**
- **Deben de estar previstos para los sucesos ordinarios y los extraordinarios**
- **Deben ser rutinarios en el uso**

Pero además de lo señalado, la información debe de tener contemplar los siguientes aspectos para que llegue al máximo de usuarios y sea eficaz:

- **Debe de estar al alcance de todo el mundo**
- **Debe de ser rápida**
- **Los canales deben de estar permanentemente abiertos**
- **La información debe de ser veraz y completa**

## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

## 4.1. La red de información y alerta

Es evidente que no se puede informar sobre algo que se desconoce y por ello Euskadi dispone de una compleja red de información y alerta, especialmente en el campo meteorológico, que le permite conocer la realidad de las situaciones que se están produciendo y por tanto adelantar las medidas preventivas y de autoprotección que fueran necesarias.

Esta red de información y alerta podemos subdividirla en tres apartados:

- **RECEPCIÓN AUTOMÁTICA DE LA INFORMACIÓN EN CONTINUO**
- **SISTEMA DE AVISOS, ALERTAS Y ALARMAS METEOROLÓGICAS**
- **SISTEMA DE AVISO DE EMERGENCIAS QUÍMICAS**

## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

## ■ 4.1.1. Recepción automática de información en continuo

Son varios los sistemas de captación de la información, destacando el campo océano-hidro-meteorológico que actualmente cuenta con más de 140 estaciones, de diversos tipos:

- Estaciones Hidro-Meteorológicas terrestres de carácter (en colaboración con la DFG, la DFB, la DFA y URA) que recogen información cada diez minutos.
- Radar Doppler dual de Kapildui.
- Plataformas océano-meteorológicas.
- Boyas marinas de aguas profundas.
- Red de detección de descargas eléctricas de alta resolución
- Red de radares costeros de alta frecuencia
- Receptor Meteosat.
- Lanzador automático de globos sonda (en stand by).
- Red de disdrómetros

La información de estos sistemas puede verse en tiempo real en la página web de Euskalmet<sup>30</sup>.

La Red hidro-océano-meteorológica es un sistema de sensorización que permite obtener información sobre una serie de parámetros meteorológicos y oceanográficos. La información obtenida es clave para realizar la

predicción y seguimiento de fenómenos meteorológicos adversos y posibilita la difusión de recomendaciones a la ciudadanía para su autoprotección.



Radar Doppler dual de Kapildui.



Estación meteorológica de Ilarduia (Araba)

## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN



Boya marítima



Euskalmet, Agencia Vasca de Meteorología, centra sus predicciones en la posible llegada de fenómenos adversos en coordinación permanente con SOS Deiak.


4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

### 4.1.2. Sistema de avisos, alertas y alarmas meteorológicas

Basado en el proyecto europeo EMMA (European Multi-service Meteorological Awareness), tiene como objeto principal la sincronización del formato de la información suministrada a la población, de forma que en toda Europa la percepción del peligro asociado a los fenómenos meteorológicos adversos sea similar. Para ello se utilizan los colores verde, amarillo, naranja y rojo asociados a cada distinto fenómeno de forma que pueda analizarse y particularizarse cada uno de ellos por separado.

Este sistema viene descrito en el correspondiente procedimiento de la DAEM<sup>31</sup>, partiendo de una filosofía propia en cuanto a la graduación de la peligrosidad del fenómeno, ya que, en vez de la medición tradicional por umbrales, se realiza en función del impacto previsible.

Una vez determinado el nivel de peligrosidad y el posible impacto de un determinado fenómeno, se traslada esa información de conformidad con el siguiente cuadro de gestión de los eventos. Así mismo se distribuye, mediante correo electrónico a todas las personas suscritas al sistema de “Avisos a la Carta”<sup>32</sup>, en la página web, en Twitter y por SMS a los Servicios del SVAE.



**Semaforización de la meteorología adversa: esquema de situación**

	Verde	Amarillo AVISO	Naranja ALERTA	Rojo ALARMA
Situación	Normal	Frecuente	Infrecuente	Excepcional
Peligrosidad	Cuasi nula	Baja	Media	Alta
Periodo retorno aprox.		< 1 año	~ 1 año	>> 1 año
Twitter	No	Si	Si	Si
Email	No	Si	Si	Si
SMS	No	No	Si	Si
Consejos	No	No	Si	Si
Nota de prensa	No	No	Si	Si
Activación plan	No	No	A estudiar	Si

Esquema de situación respecto a la semaforización de la meteorología adversa.



A través del servicio de Avisos a la Carta cualquier persona puede recibir en su correo electrónico avisos, alertas y alarmas meteorológicas del Departamento de Seguridad.

## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

## ■ 4.1.3. Sistema de avisos de grandes emergencias

Las empresas químicas, denominadas habitualmente “SEVESO”, cuyo plan de emergencia exterior así lo determina, disponen de un sistema de sirenas para aviso a la población, instaladas con la participación del Gobierno Vasco y los Ayuntamientos de Hernani, Lantarón, Muskiz y Santurtzi<sup>33</sup> y mantenidas mediante la colaboración entre el Gobierno y las propias empresas químicas<sup>34</sup>.



Los municipios de Hernani, Lantarón, Muskiz y Santurtzi disponen de sirenas para alertar a la población en caso de fuga por nube tóxica.

## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

## 4.2. Otros sistemas de aviso e información

### 4.2.1. El 112 Inverso

Para todo tipo de riesgos, los sistemas de smartphones con geolocalización deberían de permitir el envío, a través de los repetidores a los que esos teléfonos están adscritos, de los mensajes de alerta que pudieran ser necesarios. Esta es una línea en la que se está trabajando desde la UE y que se espera dé frutos en breve plazo y que oficialmente se denomina “112 inverso”, indicando que los Centros de Coordinación de Emergencias 112 no sólo son centros para la recepción de llamadas de la población en situaciones de emergencia, sino que también, desde dichos centros, la población puede ser alertada en caso de necesidad.

En tanto este sistema, que afecta a todas las compañías operadoras de telefonía, no se encuentre en marcha, el Departamento de Seguridad ha diseñado un sistema, a través de su App 112 SOS DEIAK, que permite el envío a la población de alertas geolocalizadas, en situaciones asociadas a fenómenos naturales en niveles naranja y rojo, así como en situaciones relacionadas con productos tóxicos o peligrosos que impliquen el confinamiento o la evacuación de la población. De esta forma, las personas que tienen activa esta funcionalidad en la App, pueden recibir las instrucciones para saber cómo actuar en situaciones de emergencia.



Esta aplicación ofrece comunicación directa con el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi, a través de una llamada telefónica al 112 o, mediante un acceso sin voz.



La funcionalidad 112 Inverso permite el envío de alertas geolocalizadas a la población a través de la App.

## 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

## 4.2.2. Redes sociales

La importancia de las Redes Sociales en la comunicación de nuestra sociedad actual es evidente, siendo repercutida la información de inmediato por los medios tradicionales (prensa, radio y televisión).

Twitter es un espacio de la Red donde las personas usuarias se comunican y mantienen en contacto, a través de un intercambio rápido y frecuente de mensajes de 280 caracteres. Debe ser una red aliada en los temas de emergencias, ya que permite transmitir y recibir información de modo instantáneo, universal y viral, motivo por el cual se considera estratégica su inclusión en los sistemas de atención de emergencias.

Con el objetivo de poder llegar al máximo posible de población y aprovechando la inmediatez que permite la tecnología, la Dirección de Atención de Emergencias y Meteorología, dispone de dos cuentas en la Red Twitter

- @Euskalmet<sup>35</sup>
- @112\_SOSDeiak<sup>36</sup>



Cuenta Twitter @112\_SOSDeiak



Cuenta Twitter @Euskalmet.

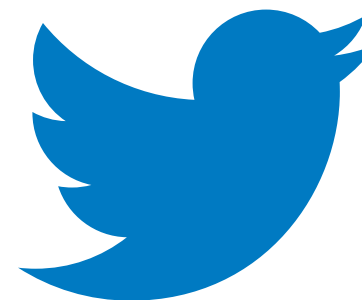


#### 4. LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN A LA POBLACIÓN

El éxito de la información que se facilita a través de ellas es incuestionable a la vista de las decenas de miles de personas que las siguen.

##### Los objetivos genéricos de ambas cuentas son:

- Informar a la población sobre los sucesos relevantes relacionados con las emergencias o la meteorología, su evolución, y sus consecuencias y sobre eventos y acciones formativas y de difusión de la DAEM.
- Fomentar la autoprotección mediante la información. Difundiendo mensajes a la población en situaciones que obliguen a adoptar las consiguientes medidas de autoprotección.
- Recibir la información de las personas afectadas por un suceso, mejorando los procesos de conocimiento de la situación y evaluación de las consecuencias que permitan una mejor toma de decisiones a los gestores de las emergencias.
- Liderar y oficializar la información sobre incidentes, con transparencia y fiabilidad, evitando bulos y rumores que puedan producir consecuencias indeseadas.
- Conseguir cercanía y cordialidad, acercando la administración a la ciudadanía facilitándole la información y el conocimiento necesarios de una forma fácil y amable.



## ■ REFERENCIAS

1. Inundaciones. (1983). Caja de Ahorros Vizcaína.
2. Lluvias torrenciales agosto 1983. Cuantificación de la catástrofe. Diputación Foral de Bizkaia.
3. Decreto 34/1983, de 8 de marzo, de creación de los Centros de Coordinación Operativa. Actualmente derogado.
4. Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil (actualmente derogada.)
5. Anitua Aldekoa, P. (2006) Manual de Protección Civil. Vitoria-Gasteiz. Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
6. Ley 15/2012, de 28 de junio, de Ordenación del Sistema de Seguridad Pública de Euskadi.
7. Plan General de Seguridad Pública de Euskadi (PGSPE) 2020-2025
8. Ley 1/1996, de 3 de abril, de Gestión de Emergencias.
9. Decreto Legislativo 1/2017, de 27 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Gestión de Emergencias.
10. Decreto 24/2010, de 19 de enero, sobre la participación voluntaria de la ciudadanía en el Sistema Vasco de Emergencias.
11. Decreto 277/2010, de 2 de noviembre, por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia. (Corrección de errores, BOPV nº14, 22/01/2014)
12. Decreto 21/2019, de 12 de febrero, de segunda modificación del Decreto por el que se regulan las obligaciones de autoprotección exigibles a determinadas actividades, centros o establecimientos para hacer frente a situaciones de emergencia.
13. Orden de 5 de septiembre de 2016, de la Consejera de Seguridad, por la que se regula la acreditación del personal técnico competente para la elaboración de planes de autoprotección.
14. Decreto 153/1997, de 24 de junio, por el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil -LABI y se regulan los mecanismos de integración del Sistema Vasco de Atención de Emergencias.
15. Decreto 1/2015, de 13 de enero, por el que se aprueba la revisión extraordinaria del Plan de Protección Civil de Euskadi, "Larrialdei Aurregiteko Bidea-LABI".
16. Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
17. <https://www.euskadi.eus/tacticas-operativas-sistema-vasco-emergencias/web01-a2larri/es/>
18. Orden de 1 de agosto de 2001, del Consejero de Interior, por la que se aprueban las tácticas operativas del Sistema Vasco de Atención de Emergencias y se crea el Servicio de Intervención Coordinadora de Emergencias.
19. Orden de 4 de diciembre de 2020, del Vicelehendakari Primero y Consejero de Seguridad, de quinta modificación de la Orden por la que se aprueban las tácticas operativas del Sistema Vasco de Atención de Emergencias.
20. Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares.
21. Resolución de 14 de mayo de 2014, de la Subsecretaría, por la que se aprueba el Protocolo de Coordinación para la asistencia a las víctimas de accidentes de aviación civil y sus familiares.
22. Procedimiento RC-007 de atención al teléfono de información 900 u otros que se determinen.
23. Procedimiento PTO-SOS-066 de atención psicosocial a víctimas y familiares en IMV.
24. Sentencia 123/1984, de 18 de diciembre, del pleno del Tribunal Constitucional
25. 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.
26. Decisión del Consejo de 29 de julio de 1991 relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo. (91 /396/CEE).
27. Diversas Resoluciones de la Subsecretaría del Ministerio del Interior, por la que se designa Persona de Contacto para la atención a víctimas y familiares de accidentes de aviación civil en la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuando se vea involucrada una compañía aérea.
28. "Euskarri", Departamento de Seguridad
29. "Enbor Sarea", Departamento de Seguridad
30. <https://www.euskalmet.euskadi.eus/inicio/>
31. Procedimiento PE-005 de Predicción, vigilancia y actuación ante fenómenos meteorológicos adversos.
32. [https://www.euskadi.eus/web01-a2larri/es/contenidos/informacion/avisos\\_carta/es\\_def/index.shtml](https://www.euskadi.eus/web01-a2larri/es/contenidos/informacion/avisos_carta/es_def/index.shtml)
33. Convenios entre la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi y los Ayuntamientos de para establecer y regular el marco a la instalación de un sistema de avisos a la población en situaciones de emergencia.
34. Convenio de colaboración entre la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco y empresas químicas, para el mantenimiento de la red de sistemas de aviso a la población en casos de emergencia química.
35. Procedimiento de la DAEM RC-003 Twitter @Euskalmet
36. Procedimiento de la DAEM RC-002 Twitter @112\_SOSDeiak
37. El Sistema Vasco de atención de emergencias. Academia de Policía del País vasco. 2012.

Textos elaborados por Pedro Anitua Aldekoa. 2021

**Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la Biblioteca General del Gobierno Vasco:**

<https://www.katalogoak.euskadi.eus/katalogobateratua>

**Obra original:** SISTEMA VASCO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS

**Edición:** 1ª, febrero 2023

**Tirada:** 500 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco - Departamento de Seguridad

**Internet:** [www.euskadi.eus/publicaciones](http://www.euskadi.eus/publicaciones)

**Edita:** Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia / Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
C/ Donostia/San Sebastian 1. 01010 Vitoria-Gasteiz

**Autor:** Pedro Anitua Aldekoa

**Diseño:** Biok Comunicación S.L.

**Fotografías:** Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco - Departamento de Seguridad

**Impresión:** LA TRAMA DIGITAL PRINT, S.L.

**ISBN:** 978-84-457-3688-3

**Depósito legal:** LG G 1-2023



**EUSKO JAURLARITZA**  
**GOBIERNO VASCO**

SEGURTASUN SAILA  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD

