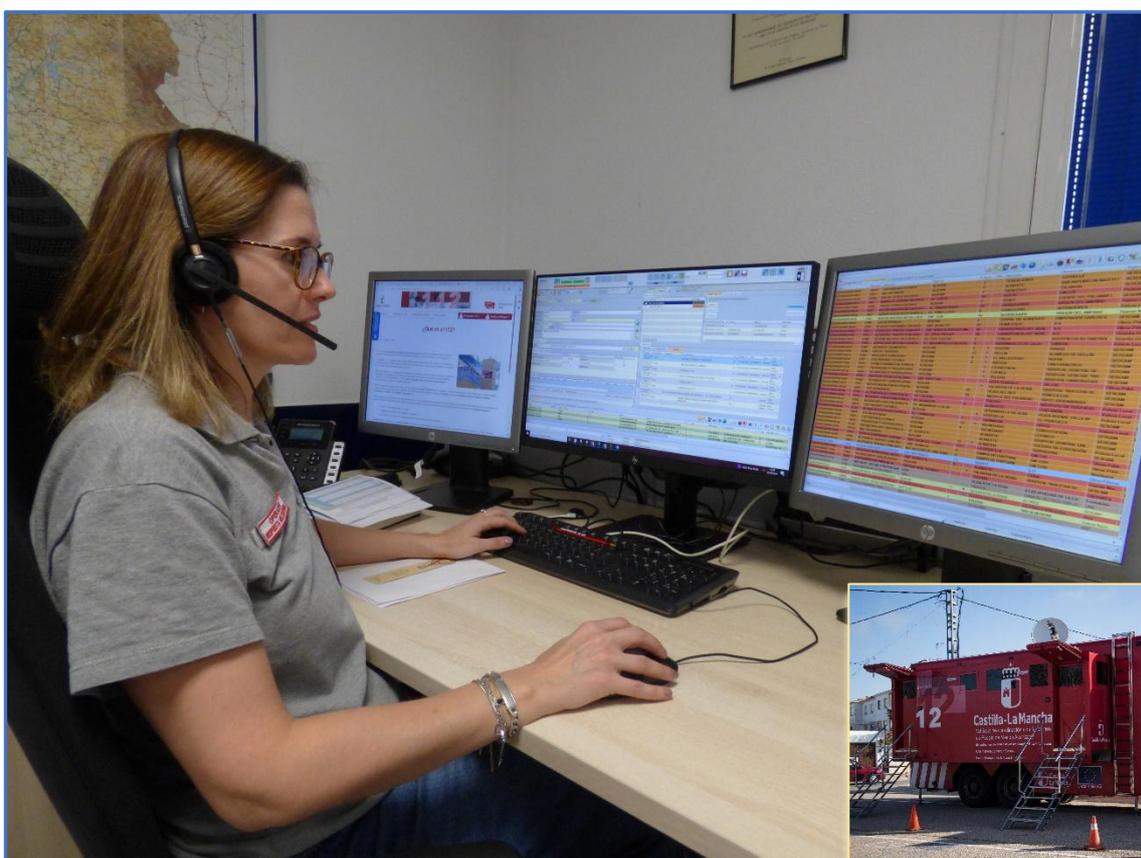


EMERGENCIAS 112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2024



ER-0860/2010

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. COORDINACIÓN OPERATIVA
3. CIFRAS
4. CONVENIOS, ACUERDOS Y PROTOCOLOS
5. SITUACIONES EXTRAORDINARIAS
6. FORMACIÓN Y SIMULACROS
7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS
8. COMUNICACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2024, dos fueron los hechos más destacados que sucedieron en el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, y que estuvieron centrados: el primero en un incremento de las llamadas procedentes, aquellas que dan lugar a la gestión de un incidente por parte de la Sala de Coordinación; y, el segundo, en la “gota fría” o DANA de finales de octubre.

Tras solucionarse el fallo del sistema operativo de los terminales móviles “Android”, que provocaron en 2023 un incremento sustancial de las llamadas accidentales (aquellas realizadas sin intervención del usuario y en las que no se comunica ninguna emergencia), en 2024 se recuperó la tendencia de años anteriores: un descenso de las llamadas totales y un incremento de las llamadas procedentes.

En este sentido, cabe señalar que durante 2024 se produjo el mayor número de llamadas procedentes recibidas y gestionadas por el Servicio de Coordinación de Emergencias 1-1-2, en toda su serie histórica.

Así, un total de 722.003 comunicaciones fueron coordinadas por el Servicio 1-1-2 durante el pasado ejercicio, lo que supuso el 50,3% del total de llamadas recibidas durante todo el año. Es decir, más de la mitad de las comunicaciones telefónicas que llegaron en 2024 tuvieron como fin la gestión de incidentes y situaciones de urgencia o emergencia, siguiendo con la tónica de ir reduciendo aquellas llamadas de ruido provocadas por errores del sistema o equivocaciones de los usuarios.

Por otra parte, el segundo de los hechos destacados que marcó el pasado año, con carácter trágico, fue la emergencia extraordinaria provocada por la “gota fría” o DANA que los días 29 y 30 de octubre afectó especialmente a las localidades de Letur (Albacete) y Mira (Cuenca).

Finalmente, este episodio causó la muerte de siete personas: seis en Letur y una en Mira, así como graves daños materiales en ambas poblaciones. La gestión de la emergencia se prolongó durante 15 días, dándose por finalizada en el Servicio de Emergencias 1-1-2 el día 12 de noviembre.

Por último, es destacable también el alto grado de satisfacción que los ciudadanos siguen expresando, un año más, sobre el trabajo que realizan todos los trabajadores del 1-1-2, como lo demuestran las encuestas de satisfacción realizadas durante el pasado ejercicio, en las cuales, y ante la pregunta: “¿cuál es su opinión general sobre el Servicio?”, los propios usuarios dieron una calificación de 9,31 sobre 10.

2. COORDINACIÓN OPERATIVA

2.1.- Preámbulo

La estructura orgánica del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencia y Emergencias 1-1-2 se articula en torno a la Sala de Coordinación, verdadero centro del sistema. Esta Sala, a través de la línea 1-1-2, ejerce de nexo de unión entre los ciudadanos y los diferentes servicios de urgencia mediante la permanente atención y gestión de la información.

Su naturaleza multisectorial se basa en el trabajo en equipo de los diferentes ámbitos de responsabilidad en la respuesta ante emergencias, realizando también un seguimiento conjunto hasta su resolución.

En consecuencia, se hace precisa una labor continua de adaptación, de evolución de la operativa en un proceso flexible, con la mirada puesta en la adecuación de la respuesta ante los posibles escenarios planteados. En la Sala de Coordinación, a través de los profesionales que la conforman, confluyen todos los esfuerzos de la organización tendentes a optimizar el servicio. Una adaptación que se materializa en la implantación de novedades operativas, en las que quedan incluidas las diferentes estrategias de carácter práctico: la planificación, la protocolización, las actualizaciones tecnológicas...

En este apartado, nos centramos en las novedades o evoluciones experimentadas durante el año 2024 en aspectos especiales de la operativa del Servicio 1-1-2 en su concepto más amplio. Miramos de forma resumida a un conjunto de actuaciones que se proyectan sobre varios bloques con personalidad propia.

2.2.- Asistencia psicosocial a víctimas, familiares y grupos operativos

Desde el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 se lleva a cabo el Servicio de Apoyo y Asistencia Psicosocial, cuyo objetivo es prestar atención psicológica a los afectados y víctimas de aquellos incidentes surgidos en situaciones de urgencia o emergencia, además de prestar apoyo anímico y psicológico a sus familiares y allegados, normalmente cuando tienen que afrontar la pérdida de un ser querido o familiar cercano.

Este servicio es prestado por Cruz Roja Española, gracias al convenio firmado entre la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital y esta ONG, en 2021.

Además, la Asistencia Psicosocial que presta Cruz Roja está concebida también para los trabajadores de los organismos intervinientes en las urgencias o emergencias que, en determinadas ocasiones, pueden quedar afectados anímicamente por su participación en algún accidente o incidente de especial gravedad.

El desarrollo del servicio y su puesta en marcha se definió y regularizó a través de un Protocolo Operativo, en el cual se especifican las situaciones, el alcance y el procedimiento que aconsejan la puesta en marcha de los Grupos de Activación Psicosocial en Emergencias y Catástrofes (GIPEC), siempre coordinados desde la Sala del 1-1-2.

De esta manera, y en cumplimiento del Protocolo Operativo ya señalado, durante el pasado año 2024 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron movilizados por el Centro de Emergencias 1-1-2 en un total de 48 ocasiones, tres menos con respecto al año anterior. De

estas, destacan los meses de abril y julio, con 8 y 7 intervenciones, respectivamente; mientras que, en los meses de agosto y noviembre, los grupos de activación psicosocial actuaron solo en una ocasión.

Si atendemos a las provincias donde se han llevado a cabo las intervenciones durante todo el año, veremos que, de nuevo, fue Toledo la zona donde se atendieron un mayor número de incidentes, con un total de 25; seguida de Cuenca con 10 y Ciudad Real con 8 incidencias. Albacete y Guadalajara han sido las provincias donde en menos ocasiones se necesitó la intervención de los equipos psicosociales, con 3 y 2 activaciones respectivamente.

Cabe aclarar que un mismo incidente gestionado por el Servicios de Emergencias 1-1-2 puede dar lugar a más de una intervención del GIPEC, por la necesidad de acudir varios días a prestar el apoyo a los afectados.

2.3.- Autoridad del profesorado

En el año 2024 se ha continuado realizando un seguimiento de la implantación del Protocolo Operativo para la Atención de Urgencias a través del Centro 1-1-2, en el marco de actuaciones para la defensa del profesorado en Castilla-La Mancha, que se firmó en marzo de 2013. Un protocolo que busca ofrecer mecanismos adecuados para que sean efectivas las medidas de apoyo, asesoramiento y protección que recoge la Ley 3/2012, de 10 de mayo, de Autoridad del Profesorado.

Se ofrece un resumen de los datos recabados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2:

- De esta manera, durante el año 2024, se han atendido un total de 13 alertas por parte del Servicio de Emergencias 1-1-2. Esta cifra supone una disminución de casos en comparación al año 2023, con 15 actuaciones. Estos datos arrojan una ligera mejora con respecto a la situación anterior, pues significa una reducción de casos durante tres años seguidos.
- Por provincias, Toledo es, con diferencia, la que registra el mayor número de incidentes: un total de siete. Seguida por Albacete, donde se registraron tres incidencias. En la provincia de Ciudad Real se registraron 2 y un único registro para Guadalajara. Destaca Cuenca, donde en todo el 2024 no tuvo lugar ningún incidente relacionado con la autoridad del profesorado.
- Los meses con mayores datos de incidencias fueron febrero y septiembre, con tres registros en cada uno de estos meses.

2.4.- Violencia de género. Dispositivos de localización inmediata

En el marco de colaboración con el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, y siempre con el objetivo de mejorar la atención a mujeres víctimas de violencia de género en situaciones de urgencia, el Servicio de Emergencias 1-1-2 ayuda a mantener la coordinación apoyando una atención integral.

La operativa especial se basa en expedientes de carácter administrativo elaborados por el Instituto de la Mujer y se proyecta de forma práctica en los denominados Dispositivos de Localización Inmediata (DLIs).

Los citados expedientes que incluyen datos asociados de usuarias concretas, suponen la introducción en el sistema informático de gestión del Centro de Emergencias 1-1-2 de información útil que, como apoyo de las actuaciones protocolizadas, facilita una atención rápida y multiplica las posibilidades de eficacia.

Una mujer que tiene asignado un DLI, y lo utiliza para llamar al 1-1-2, es inmediatamente identificada en el Centro Coordinador como susceptible de encontrarse en una situación de peligro de agresión por parte de un maltratador conocido. La recepción de una llamada proveniente de estos DLIs en la Sala de Coordinación del 1-1-2, genera de inmediato una alarma que despliega una atención y actuación especiales.

Durante el año 2024, se ha dado de alta un nuevo expediente, en comparación a los 8 registrados durante el año anterior, de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 1-1-2, y 7 se han dado de baja. **A 31 de diciembre de 2024** se encontraban operativos un total de **37 expedientes**.

Además, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 es también la puerta de entrada de aquellas llamadas realizadas por mujeres, que demandan ayuda por violencia doméstica. A continuación, se pueden ver las llamadas que el operador de demanda, inicialmente clasifica como relacionadas con violencia de género. No en todos los casos dichas llamadas tienen finalmente relación con el ámbito en que inicialmente se clasifican, siendo las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y el Instituto de la Mujer quiénes valoran su contenido.

VIOLENCIA DE GÉNERO 2024	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	96	110	117	106	97	129	134	156	121	100	108	122	1.396
>DENUNCIA	34	21	37	31	35	25	52	38	21	35	32	36	397
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	27	23	21	25	22	26	19	30	24	23	24	29	293
>PSICOLÓGICA	79	63	69	75	84	83	85	113	76	72	61	97	957
>AGRESIÓN SEXUAL	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	1	4
>PRESENCIA DEL AGRESOR	3	9	8	7	4	9	7	7	6	8	7	8	83
>SOLICITA ASESORAMIENTO	8	7	8	11	3	6	15	7	11	6	6	5	93
>PULSACIÓN SIN RESPUESTA	9	8	9	10	21	9	11	9	13	6	13	10	128
>VIOLENCIA SIN MAS DATOS	25	50	45	43	41	36	66	71	49	31	37	54	548
TOTAL	281	291	314	308	307	323	391	431	321	281	289	362	3.899

En 2024 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 3.899 incidentes relacionados con la violencia de género, detallados en la tabla superior. En comparación al año interior, eso supone un pequeño aumento, seis casos más respecto al total de 3.893 llamadas recibidas en 2023.

2.5.- Intervenciones de las agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil

Las agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil constituyen un pilar fundamental en la resolución de las emergencias, en apoyo y como complemento de los diversos servicios de urgencia. Debido a las especiales condiciones de carácter geográfico de nuestra región, en numerosas situaciones son el recurso más cercano al lugar del incidente. Estas agrupaciones colaboran con los servicios de emergencias competentes en una gran diversidad de incidentes, muy especialmente en incendios de vegetación e incidencias relacionadas con los fenómenos meteorológicos adversos.

Estos voluntarios constituyen un recurso importante para las diferentes situaciones de urgencia, para las cuales resulta esencial poder contar con un referente para la actuación coordinada como el Centro 1-1-2.

A partir de 2024 se ha comenzado a contabilizar, de una forma más rigurosa, las intervenciones de agencias. Así, desde la última actualización de Séneca, en mayo de 2024, contamos con una funcionalidad que permite indicar el motivo del cierre del parte de agencia. Por tanto, ahora es posible diferenciar las intervenciones cerradas con motivo NULO (NULO: Sin intervención; NULO: Rechazo protocolo).

Los datos de 2024 sobre las intervenciones de las agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil reflejan una reducción en el total de las activaciones, en base a las modificaciones realizadas en el sistema Séneca. Debido a ello, este año se puede apreciar una disminución en el número de activaciones.

Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2024												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
168	115	197	198	200	242	282	340	259	283	228	203	2.735
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2023												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
186	191	198	334	250	232	260	276	551	180	160	171	2.989
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2022												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
167	188	169	168	279	341	463	406	278	306	144	177	3.086
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2021												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
651	128	232	198	241	299	360	350	323	288	161	187	*3.418
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2020												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
184	145	172	171	245	294	384	316	255	388	172	184	*2.910
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2019												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
185	187	127	158	198	274	276	339	356	152	106	269	2.627

Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2018												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
165	188	178	127	198	211	217	238	231	183	102	146	2.184
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2017												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
234	164	187	231	170	258	294	291	228	201	238	184	2.680
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2016												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
164	143	186	153	135	205	252	270	220	257	179	158	2.322
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2015												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
182	178	165	144	223	222	322	278	166	140	142	163	2.325
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2014												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
131	151	240	190	277	249	218	258	187	189	129	178	2.397
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2013												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
125	132	151	103	187	220	403	365	244	210	239	219	2.598
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2012												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
120	265	181	138	141	208	236	230	195	110	97	113	2.034
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2011												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
101	130	131	189	263	213	283	254	192	374	122	137	2.389



3. CIFRAS

3.1. Llamadas anuales

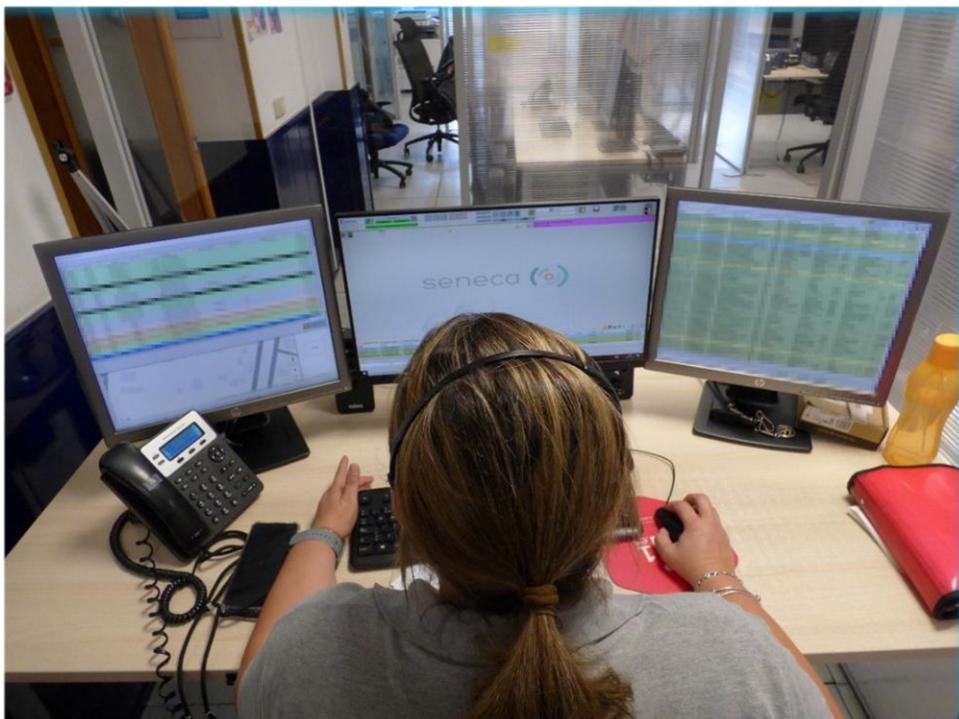
AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS PROCEDENTES	PROPORCIÓN PROCEDENTES/RECIBIDAS
2001	202.759	10.165	5%
2002	926.606	165.101	18%
2003	1.430.216	281.653	20%
2004	2.138.636	328.414	15%
2005	3.093.499	413.702	13%
2006	2.901.262	546.712	19%
2007	2.878.142	599.931	21%
2008	2.668.176	586.511	22%
2009	2.297.323	605.180	26%
2010	2.232.983	604.147	27%
2011	2.059.693	602.167	29%
2012	1.996.764	574.365	29%
2013	1.835.758	586.318	32%
2014	1.687.520	569.621	34%
2015	1.599.178	609.593	38%
2016	1.539.316	636.086	41%
2017	1.541.064	680.504	44%
2018	1.473.442	691.535	47%
2019	1.408.283	648.809	46%
2020	1.407.730	668.650	47,5%
2021	1.315.872	677.254	51,5%
2022	1.349.507	711.408	52,7%
2023	1.576.908	701.153	44,5%
2024	1.433.825	722.003	50,3%
TOTAL	42.994.462	13.220.982	

En el análisis del volumen de demandas atendidas se manejan dos conceptos cuyo significado resulta imprescindible comprender. Por "llamadas recibidas" se entiende a todas las llamadas que entran en el Centro 1-1-2 y que son registradas, por los sistemas de gestión telefónica. En esta memoria se computan como tales las recibidas tras marcar 1-1-2 y aquellas que se gestionaron a través de las líneas de seguimiento habilitadas para los diferentes recursos, organismos o instituciones.

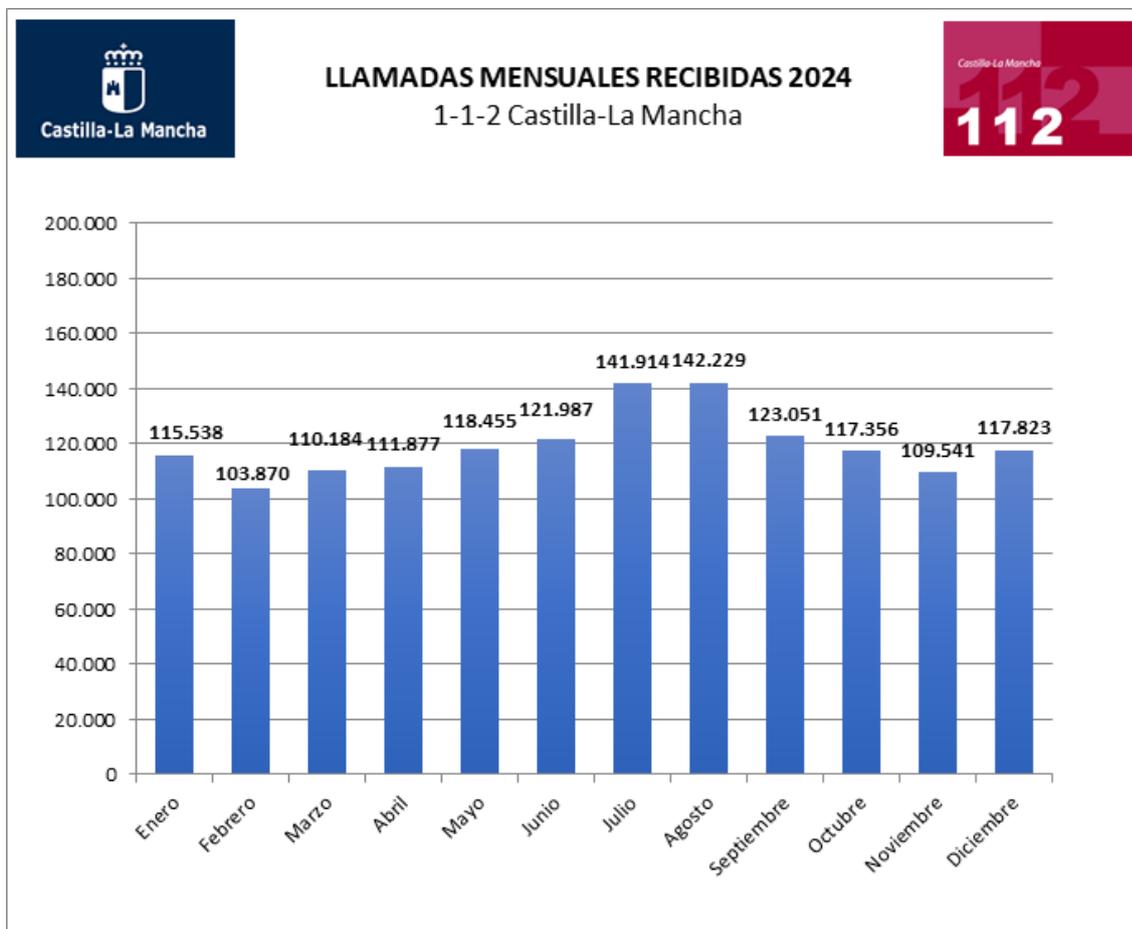
Por el contrario, las "llamadas procedentes" nombran a aquéllas, entre todas las recibidas, que se hallan dentro de la finalidad recogida en la Carta de Servicios del 1-1-2.

Si comparamos las llamadas totales del pasado año con las registradas en 2023 podemos ver un fuerte descenso en 2024, continuando con la tendencia de los últimos años, que se vio truncada en 2023. De hecho, hay unas 143.083 llamadas totales menos en 2024 que las contabilizadas en 2023. Para explicar este descenso conviene recordar que en 2023 se produjo un fallo en el diseño del sistema operativo de los terminales móviles "Android", lo que provocó un aumento de las llamadas accidentales, sin intervención del usuario, y en las que no se comunicaba ninguna emergencia. Esta situación se dio en toda España y produjo una disfunción en las cifras de llamadas totales durante 2023. A ello hay que sumar la tendencia de disminución de las llamadas recibidas, que se ha vuelto a registrar en 2024.

Por otra parte, hay que señalar que las llamadas procedentes volvieron a la tendencia de años anteriores, es decir, en 2024 el número de llamadas procedentes se incrementó un total de 20.850, con respecto al ejercicio 2023. Con todo esto, las llamadas procedentes supusieron el 50,35% del total de llamadas recibidas, alcanzándose en 2024 el mayor número de toda la serie histórica.

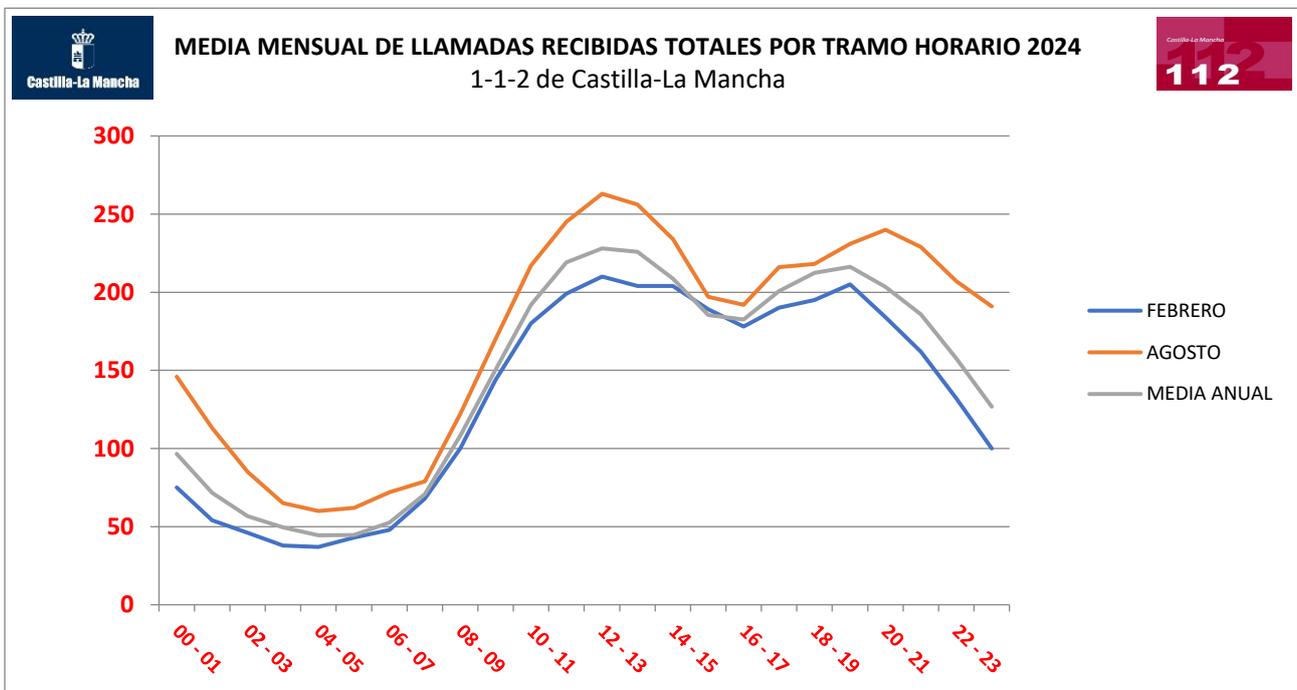
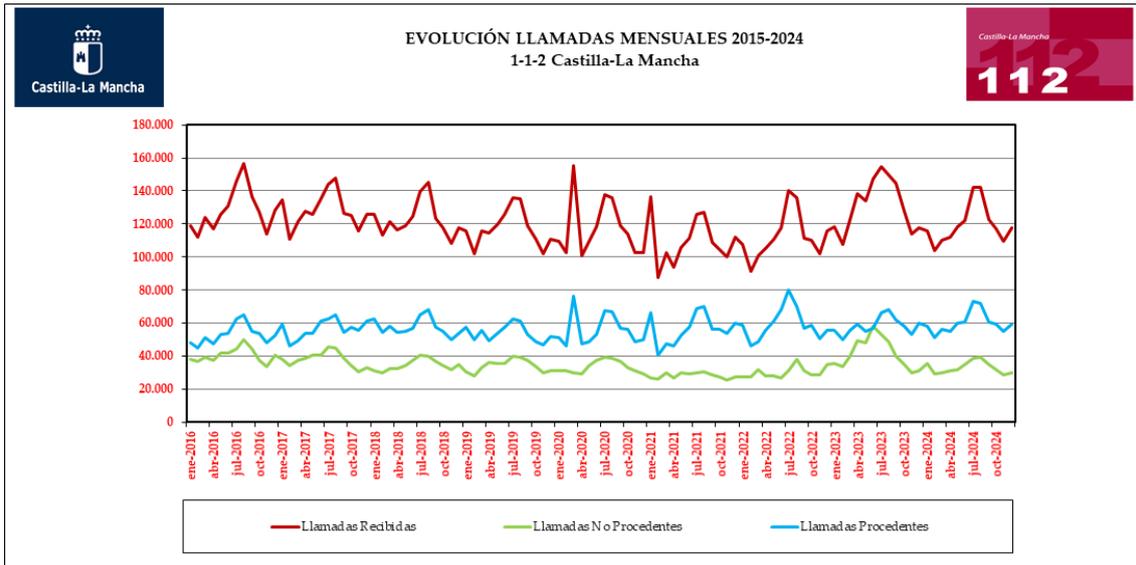


3.2. Llamadas mensuales



Si nos detenemos en el reparto porcentual de estas llamadas a lo largo del año, encontraremos que existen destacados picos que se desarrollan en períodos concretos: meses estivales, lapso invernal en torno a las fiestas navideñas o período vacacional con centro en la Semana Santa.

Así, durante 2024 continuamos con la distribución de llamadas mensuales propia de la región, con registros similares a los que se contabilizaban en los años anteriores. A este respecto, durante el pasado año los meses de julio y agosto fueron los que acumularon un mayor número de llamadas, junto con septiembre.

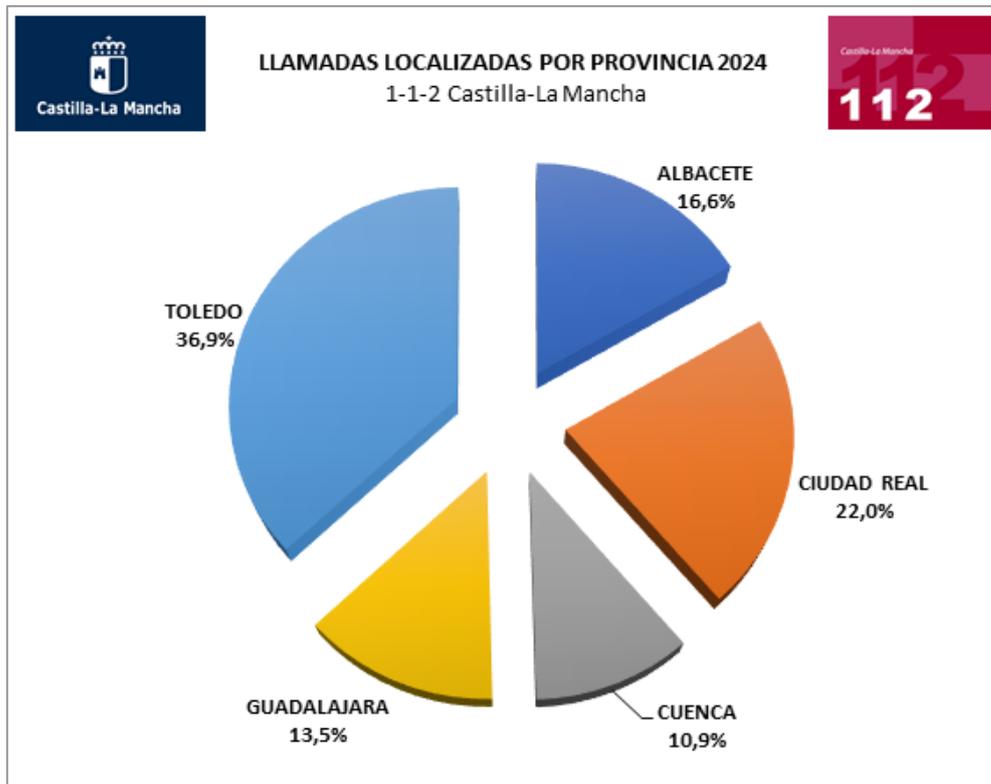


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 10:00 y las 14:00 horas, sin embargo, en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 22:00 horas.

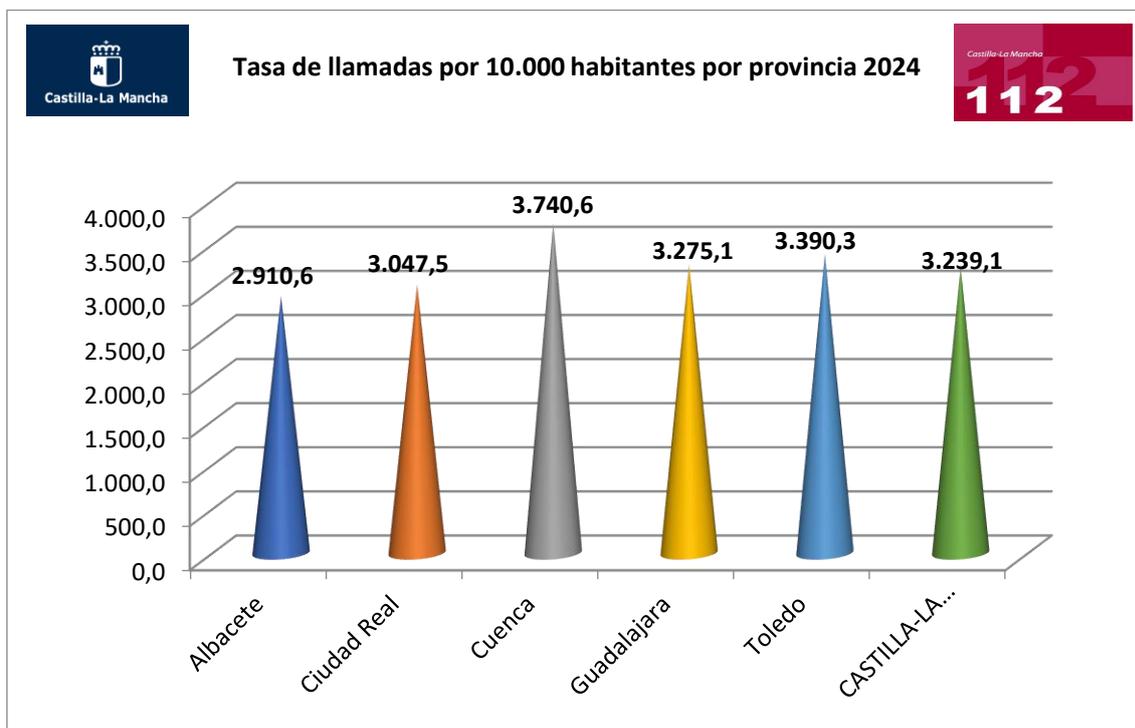
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. Este mes de marzo, al igual que pasa normalmente en verano, este descenso se produjo de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 23:00 horas.

De forma continua, la franja horaria con menor número de llamadas se sitúa desde 02:00 a las 06:00 de la madrugada.

3.3. Llamadas localizadas por provincia



En términos absolutos, y al igual que ha ocurrido en años anteriores, la provincia desde la que se reciben un mayor número de llamadas en el Servicio 1-1-2 es Toledo, seguida de Ciudad Real, dado que ambas provincias son las que acumulan mayor número de habitantes. Siguiendo esta lógica, Cuenca es la zona donde se registra, en números absolutos, una menor cifra de comunicaciones con el Centro regional de Emergencias.



Para poder llevar a cabo un análisis correcto de la proporción de llamadas localizadas en cada provincia de la región, teniendo en cuenta las diferencias poblacionales entre cada una de ellas, se ha establecido el parámetro correspondiente al número de llamadas por cada 10.000 habitantes, de modo que se pueda establecer una comparativa proporcionada.

De esta manera, podemos observar que la provincia en la que se ha producido una **mayor tasa de comunicaciones** en 2024 ha sido **Cuenca**, con 3.740,6 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes. En segundo lugar se sitúa la provincia de **Toledo** que, en 2024, registró un porcentaje de llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes, de 3.390,1 comunicaciones.

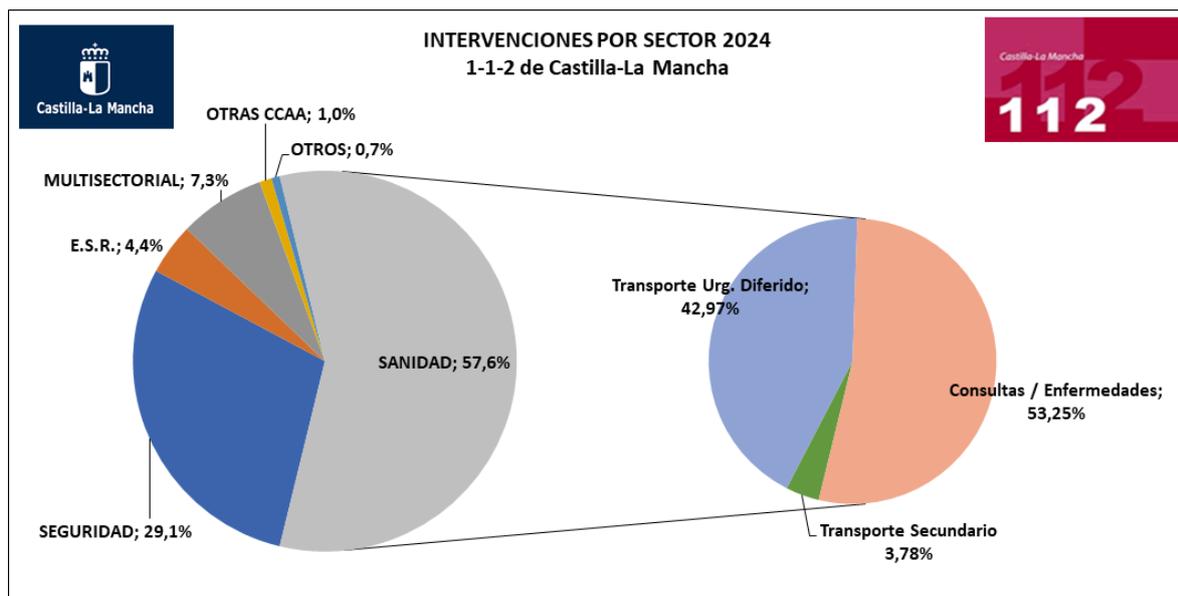
Por el contrario, la provincia que **menor tasa de llamadas** refleja ha sido **Albacete**, con 2.910,6 llamadas por cada 10.000 habitantes, siguiendo en orden ascendente las provincias de Ciudad Real y Guadalajara.

3.4. Incidentes gestionados



Por *demanda*, se entiende el motivo fundamental de la solicitud de actuación. Se trata de clasificar las urgencias que gestiona el 1-1-2 por su naturaleza. Como se puede comprobar en el gráfico, las demandas sanitarias suman la mayor parte de las llamadas que se atienden en el Centro de Emergencias, tras ellas las llamadas solicitando ayuda de las fuerzas y seguridad del Estado por incidentes de seguridad ciudadana, van en segundo lugar, siendo también significativos los avisos por accidentes de todo tipo.

Cuando una persona realiza una llamada en el 1-1-2 es atendida por profesionales que, en función de los datos que recaban, deciden la respuesta más adecuada. Dicha respuesta puede conllevar la movilización de uno o varios recursos hasta el lugar del incidente. También puede que la demanda se resuelva con una consulta técnica sin ser precisa la movilización de recurso alguno.



El mayor porcentaje de intervenciones se corresponde con los recursos sanitarios (57,6%). Son especialmente destacables las consultas y enfermedades, seguidas de las intervenciones de ambulancias asistenciales y de ambulancias medicalizadas. En relación a este porcentaje, es preciso tener en cuenta que estos recursos son considerados “de coordinación directa”, es decir que su activación, seguimiento y control se realiza exclusivamente desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

En cuanto al ámbito de la seguridad (que representa un 29,1% de las intervenciones registradas), destacan las intervenciones de la Guardia Civil y la Policía Local, en concordancia lógica con sus ámbitos de actuación y las características de nuestra región, seguidas de las intervenciones de la Policía Nacional, en su ámbito de competencia territorial.

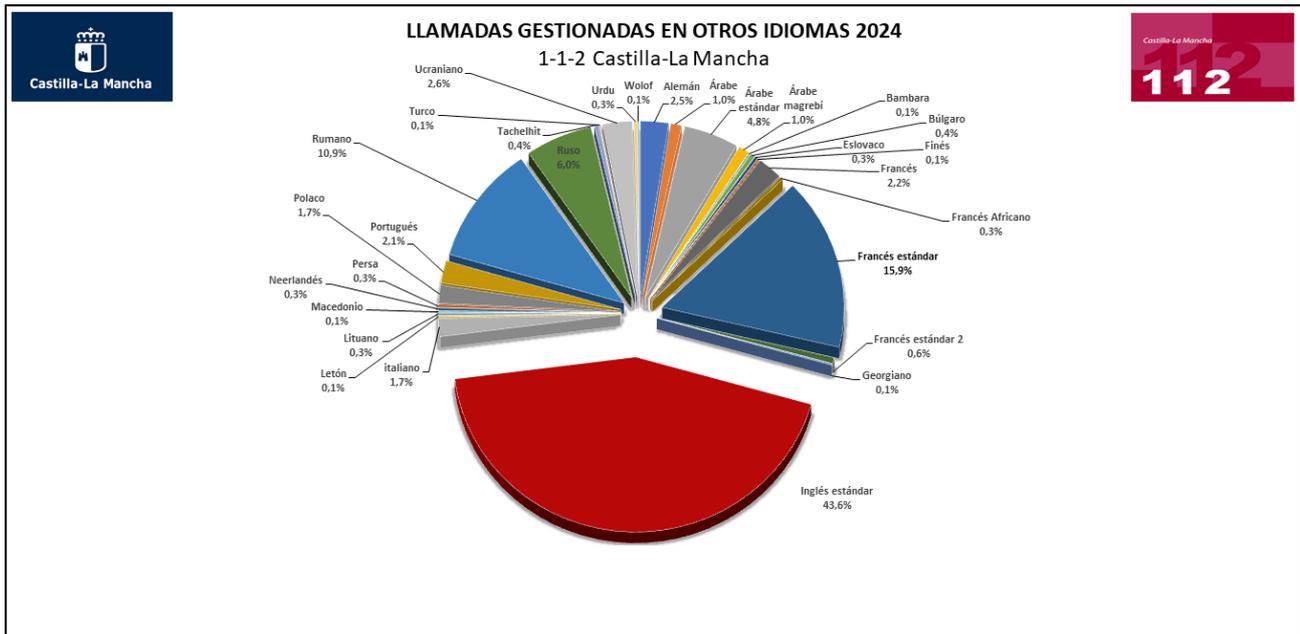
Las intervenciones relacionadas con los conceptos de extinción, salvamento y rescate (que incluyen tanto a los bomberos urbanos como a los medios forestales), ha alcanzado la cifra del 4,4% del total, también un porcentaje menor que el de años anteriores.

El porcentaje de intervenciones multisectoriales (aquellos que no pertenecen a los sectores clásicos de la emergencia: suministros básicos, mantenimiento de carreteras, agrupaciones de voluntarios, servicios de atención a la mujer etc.) sumó un 8,9% del total.

Además, como puede observarse en el gráfico de arriba, las intervenciones sanitarias se subdividen a su vez en tres operaciones diferenciadas:

- El Transporte Urgente Diferido que es el traslado por ambulancia que se realiza de manera urgente, a petición de un médico, desde un centro de salud o un domicilio a un recurso hospitalario.
- El Transporte Secundario, que es el porcentaje menor de intervenciones sanitarias, se refiere a los traslados interhospitalarios.
- Enfermedad, clasificación que se refiere a las actuaciones que lleva a cabo el sector sanitario.

3.5. Llamadas recibidas y atendidas en otros idiomas



El 1-1-2 de Castilla-La Mancha dispone también de un servicio de traducción, con el fin de poder atender las llamadas de todas aquellas personas extranjeras que se encuentran en nuestra comunidad, bien de tránsito o porque han comenzado a residir recientemente en Castilla-La Mancha y desconocen el idioma español. Durante el pasado año las dos lenguas extranjeras más demandadas fueron el inglés y el francés, seguidas por el rumano y el ruso. Más minoritarias fueron el alemán, el portugués o el búlgaro, entre otras.

Con respecto a la época del año en la que se produce un mayor número de comunicaciones en otros idiomas, ésta se sitúa entre los meses de julio y septiembre, coincidiendo con la temporada de vacaciones y con un incremento de visitantes en nuestra comunidad autónoma.

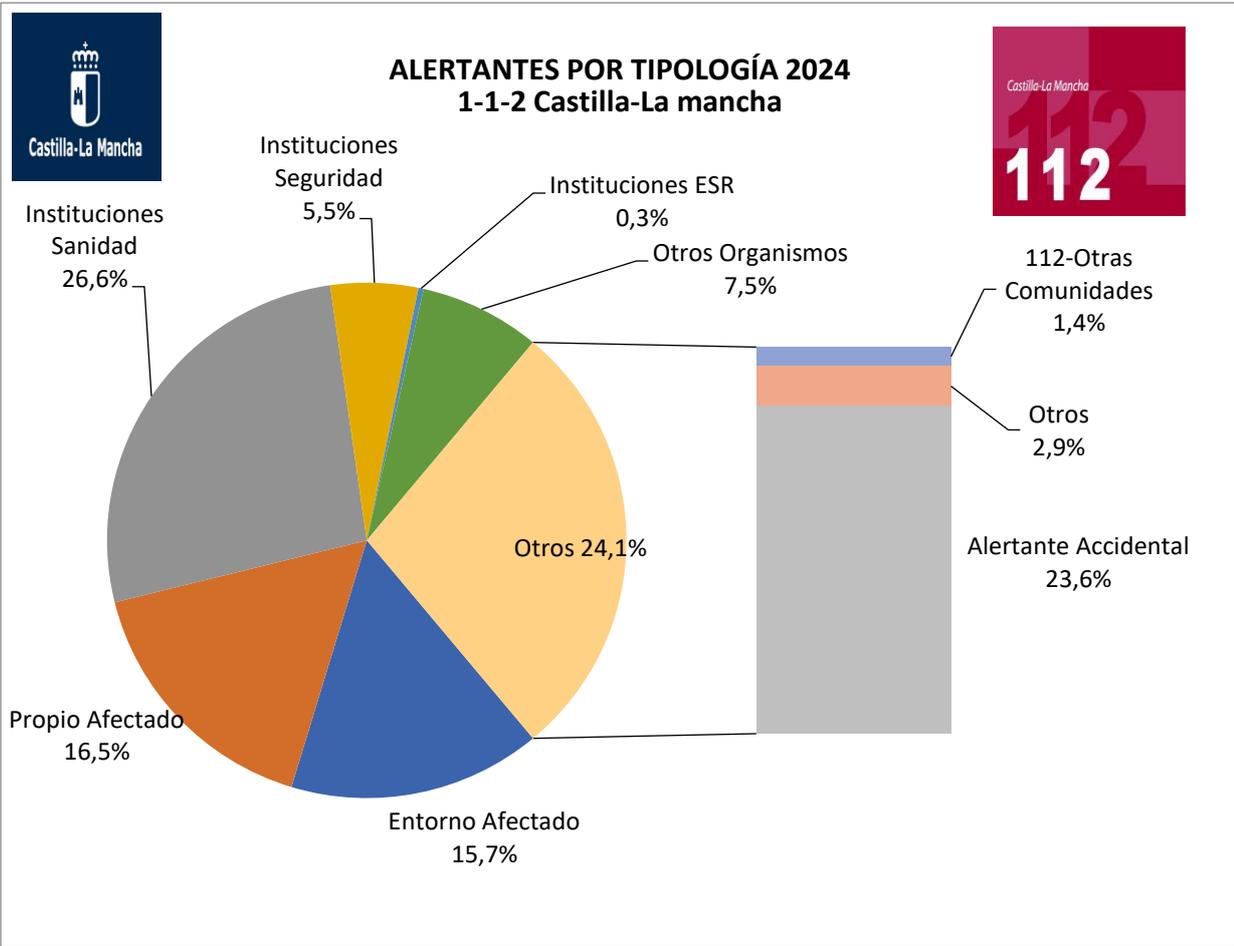
3.6. Tipología de alertantes

Los alertantes que llaman al Servicio de Emergencias 1-1-2 para comunicar una urgencia pueden dividirse en dos grandes grupos: el primero compuesto por ciudadanos particulares y, el segundo, por instituciones u organismos.

Al segundo grupo pertenecen aquellas llamadas realizadas por instituciones sanitarias, un 26,6% del total, la mayor parte de ellas relacionadas con el gran número de transportes sanitarios gestionados desde la Sala de Coordinación del 1-1-2.

En relación con el primer grupo cabe señalar que un 16,5% de los incidentes son comunicados por el propio afectado por la emergencia; mientras que el 15,7% lo son por el entorno de los

afectados; un 23,6%, de las llamadas las realiza aquel ciudadano no implicado en el suceso pero que es testigo del mismo y llama al 1-1-2 para dar cuenta de la urgencia, y al que llamamos alertante accidental. Cabe señalar que este último tipo de alertante, el accidental, se ha incrementado en los últimos años, siendo cada vez más las personas que llaman al Centro de Coordinación 1-1-2 para avisar de incidencias.



4. CONVENIOS, ACUERDOS Y PROTOCOLOS

El Centro de Coordinación 1-1-2 desarrolla sus funciones como una pieza más de un sistema complejo que une, en el objetivo común de dar respuesta a situaciones de emergencia, a todas las Administraciones y a múltiples organismos, servicios y entidades, tanto del ámbito público como del privado.

En este contexto, de cara a una eficaz actuación, es obligado desplegar una ambiciosa tarea de protocolización en la que se conjuguen las diversas competencias y capacidades. De ella deviene la determinación de las acciones más simples como, por ejemplo, el interrogatorio pautado que se ha de realizar a la persona alertante cuando comunica una situación concreta, determinación del profesional al que se transfiere la llamada, activación de un recurso concreto, etc. hasta las más complejas como la coordinación multisectorial ante grandes emergencias.

Esta tarea queda articulada en Protocolos Operativos, que tienen como fin concretar la colaboración entre las partes en un nivel práctico. Estos documentos tienen una naturaleza técnica e inciden directamente en la operativa del Servicio de Emergencias 1-1-2.

Buena parte de estos protocolos obedecen a un desarrollo condicionado por los diferentes convenios o acuerdos alcanzados y, como norma general, encuentran evolución propia en instrucciones técnicas, planes de actuación y actualizaciones de los sistemas de gestión.

En el año 2024 el trabajo desarrollado respecto a la protocolización, que por sí mismos potencian el papel operativo del Centro 1-1-2, se ha visto plasmado en la firma de los siguientes protocolos:

Dirección General de Protección Ciudadana y el Servicio de Calidad Ambiental



El 11 de enero de 2024 se firma, por parte de la Dirección General de Protección Ciudadana y el Servicio de Calidad Ambiental, el Protocolo Operativo con el fin de difundir, a través de mensajes internos a los grupos operativos y de las redes sociales del Servicio de Emergencias 1-1-2, los avisos sobre superación del umbral de información de partículas PM10 y de ozono en el aire.

Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital y Cruz Roja



El 4 de marzo de 2024 se firma, por parte de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, un nuevo convenio de colaboración con el Comité Autonómico de Cruz Roja Española en Castilla-La Mancha. El fin último de este acuerdo es establecer un marco de colaboración entre ambas entidades, con el fin de hacer frente a las situaciones de urgencia y/o emergencia que puedan surgir, consiguiendo una óptima utilización de los recursos humanos y materiales de ambas organizaciones.

5. SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

5.1. Preámbulo

El Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 dispone de capacidad de respuesta en los diferentes niveles de gravedad de las emergencias, con una flexibilidad que evita la ruptura en la gestión, independientemente de la evolución que éstas puedan experimentar. Esta característica dota al Centro 1-1-2 de una singular importancia en las denominadas “emergencias extraordinarias”: situaciones complejas en las que por su naturaleza, alcance o previsión desfavorable se hace necesaria la activación de un plan de Protección Civil (mecanismo extraordinario de coordinación) para ordenar la respuesta precisa.

En estas emergencias extraordinarias el Centro Coordinador 1-1-2, en cumplimiento de lo recogido en la planificación y en los diferentes protocolos operativos, desarrolla la posición de centro de la compleja red de comunicaciones sobre la que se sustenta la coordinación.

Además, como herramienta básica al servicio de la dirección de la emergencia es referencia para la atención de alertas (ya provengan de ciudadanos, autoridades o personal adscrito a cualquier plan de Protección Civil), activación de recursos, información y actualización continua a autoridades, responsables e intervinientes en general, manteniendo constante la centralización de los datos y las comunicaciones que ayudan a precisar los límites del escenario o escenarios existentes así como la toma de decisiones, con un seguimiento que se proyecta hasta la resolución o vuelta a la normalidad.

En la gestión de los flujos de las comunicaciones y de la información, adquieren un protagonismo esencial acciones determinadas por las diferentes fases y niveles de gravedad, en relación con la evolución de la emergencia. Unas acciones que sólo pueden entenderse a partir de la existencia de un centro con importantes capacidades que las hagan viables en tiempo operativo.

Entre estas capacidades, por su relevancia en relación con las necesidades específicas de la respuesta coordinada, es preciso destacar como más significativas:

- Desde el Centro 1-1-2 se mantiene comunicación directa con el Puesto de Mando Avanzado (PMA) en el lugar de la emergencia. Esta relación que implica un enlace seguro con la dirección del plan de Protección Civil cobra mayor importancia cuando el vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana sirve de base al PMA, multiplicando las posibilidades de interconexión y las prestaciones de mando y control.
- Gestión de la comunicación masiva de información dirigida a responsables en la coordinación encuadrados en la dirección o en la estructura operativa de un plan de Protección Civil y pertenecientes a las diferentes Administraciones, servicios de urgencia intervinientes, Ayuntamientos de los municipios potencialmente afectados y organismos o entidades concernidos por la situación prevista o ya en evolución. Estas comunicaciones informan de alertas específicas sobre la materialización prevista de

riesgos concretos, transmiten la activación de un plan de Protección Civil y las consiguientes variaciones en sus fases o niveles de gravedad (de modo que cada receptor, en función de sus responsabilidades, tome las medidas preceptivas) y cualquier otro contenido solicitado por la dirección de la emergencia en curso.

En relación con esto, el Servicio 1-1-2 dispone de una herramienta que permite la difusión masiva de información sobre emergencias mediante mensajes de SMS, fax y correo electrónico; a través de la cual se ofrece información sobre la activación/desactivación de los planes de emergencia, los avisos meteorológicos, etc.

Finalmente, como síntesis de la actividad desplegada por el Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 en circunstancias operativas que pueden calificarse como 'extraordinarias', incluimos los hitos más significativos diferenciados en tres apartados concretos:

- Emergencias extraordinarias (en sentido estricto).
- Incidentes relevantes: situaciones de alcance significativo, que requieren de medidas de coordinación especiales y suelen tener trascendencia social, aunque sin ser precisa la activación de un plan de Protección Civil.
- Dispositivos especiales: para el Servicio 1-1-2 resulta importante colaborar en dispositivos preventivos con motivo de actos o celebraciones con riesgos generados de la concentración de un gran número de personas. De esta manera, encuentran desarrollo importantes aspectos funcionales:
 - Dota de capacidades de coordinación a los diferentes planes de emergencia diseñados.
 - Asegura la integración con la planificación de Protección Civil en caso de que la situación evolucione hacia una emergencia extraordinaria.

5.2. Emergencias extraordinarias

En buena medida, aquellos incidentes acaecidos en el año 2024 y que, desde la perspectiva del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se califican como 'relevantes', están asociados a las denominadas "emergencias extraordinarias", esto es, emergencias que por su naturaleza, evolución o alcance han precisado de la activación de un plan de protección civil.

En dicho marco operativo, el Centro 1-1-2 despliega una función básica en la articulación de la coordinación integral: atención de alertas de modo ordinario, gestión protocolizada de los flujos de comunicación, información y coordinación de los diferentes servicios de urgencia, seguimiento, etc.

En 2024 se registraron 9 emergencias extraordinarias, en las cuales la Sala del 1-1-2 fue el centro coordinador de todos aquellos grupos de actuación en emergencias que desarrollaron su trabajo para la resolución de estas situaciones:

➤ **Accidente de tráfico con múltiples víctimas. Ciudad Real, enero de 2024.**

El día 25 de enero la densa niebla que cubría la autovía A-4 entre los kilómetros 211 y 214, a su paso por la localidad de Santa Cruz de Mudela (Ciudad Real), provocó un accidente múltiple en el que resultaron implicados un total de 23 vehículos: 12 camiones, 2 furgonetas y 9 turismos. El alto número de medios de emergencia desplazados al lugar del suceso aconsejó la activación del Plan de Respuesta ante Accidentes de Tráfico con Múltiples Víctimas (PRATMV) a las 11:00 horas en la provincia de Ciudad Real. Finalmente, fueron 18 las personas afectadas por este múltiple accidente, de las cuales tres de ellas fallecieron en el lugar del suceso.

El Plan fue desactivado las 17:20 horas, cuando todas las víctimas habían sido trasladadas y la carretera había quedado limpia y el tráfico restablecido.

➤ **Riesgo de inundación (PRICAM). Ciudad Real, marzo de 2024.**

El día 24 de marzo el posible desborde del río Bañuelo, situado en la localidad de Fernán Caballero (Ciudad Real), y el corte de varias carreteras en esta misma provincia, debido a las intensas lluvias caídas durante esos días, y ante la previsión de la Agencia Estatal de Meteorología de continuar con las tormentas, se decidió la activación del Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones en Castilla-La Mancha (PRICAM), en fase de alerta, en la provincia de Ciudad Real. El Plan fue desactivado el día 2 de abril, a las 9:00 horas, tras la evolución favorable de las predicciones meteorológicas y la resolución de la mayor parte de las incidencias producidas por la lluvia. No se registraron daños personales.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas). Castilla-La Mancha, junio de 2024.**

El día 3 de junio, a las 12:00 horas, se activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, para toda la comunidad autónoma debido a la previsión de fuertes tormentas y presencia de granizo, realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) en la mayor parte de la región, con avisos de nivel amarillo y naranja. Dicho Plan fue desactivado a las 08:00 horas del día 4 de junio, tras la finalización en la región de los avisos de la AEMET, así como la ausencia de un número significativo de incidentes. En total se registraron 35 incidencias.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas). Castilla-La Mancha, junio de 2024.**

El día 8 de junio, a las 13:00 horas, se activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, para toda la comunidad autónoma debido a la previsión de fuertes lluvias y tormentas, realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) en la mayor parte de la región, con avisos de nivel amarillo y naranja. Dicho Plan fue desactivado a las 00:00 horas del día 9 de junio, tras la finalización en la región de los avisos de la AEMET, así como la ausencia de un número significativo de incidentes. En total se registraron 20 incidencias.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas). Albacete, junio de 2024.**

El día 10 de junio, a las 13:00 horas se activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, en la provincia de Albacete debido a la previsión de fuertes lluvias y tormentas, realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) en las comarcas de Hellín y Almansa, con avisos de nivel naranja. Dicho Plan fue desactivado a las 00:00 horas del día 11 de junio, tras la finalización en la región de los avisos de la AEMET, así como la ausencia de un número significativo de incidentes. En total se registraron 7 incidencias.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas). Castilla-La Mancha, junio de 2024.**

El día 28 de junio, a las 11:00 horas se activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, en toda Castilla-La Mancha debido a la previsión de fuertes lluvias y tormentas, realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) en gran parte de la región, con avisos de nivel amarillo y naranja. Dicho Plan fue desactivado a las 08:00 horas del día 29 de junio, tras la finalización en la región de los avisos de la AEMET, así como la ausencia de un número significativo de incidentes. En total se registraron 51 incidencias.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas); Albacete, Cuenca y Guadalajara; agosto de 2024.**

El día 25 de agosto ante las previsiones desfavorables realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) por fuertes lluvias y tormentas, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación del Plan ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, para las provincias de Albacete, Cuenca y Guadalajara a las 13:00 horas. El Plan fue desactivado el mismo día a las 22:00 horas, habiéndose contabilizado 9 incidentes menores (7 en Cuenca y 2 en Guadalajara) por achiques de agua. No hubo daños personales.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y viento). Guadalajara, agosto de 2024.**

El día 30 de agosto, con motivo de las previsiones desfavorables realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) por fuertes lluvias y tormentas para la comarca guadalajareña de Parameras de Molina, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación del Plan ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, en la provincia de Guadalajara, a las 17:45 horas. Pasadas unas horas y ante la evolución desfavorable del episodio, la dirección del METEOCAM decretó la activación de este Plan en fase de Emergencia a las 23:30 horas. tras la valoración del aviso de nivel naranja por tormentas observadas, que emitió esa misma noche la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), para la comarca de la Alcarria de Guadalajara.

El Plan fue desactivado a las 13:00 horas del domingo, habiéndose contabilizado en toda la provincia alcarreña un total de 197 incidentes, causados principalmente por inundaciones en espacios cerrados y abiertos, por la presencia de obstáculos en la calzada y por la falta de suministro eléctrico en domicilios. No se registraron daños personales.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (fuertes lluvias). Castilla-La Mancha, octubre de 2024.**

El 28 de octubre, a las 13:02 horas, se difundió información sobre fenómenos meteorológicos adversos de nivel naranja por lluvia en la comarca de Alcaraz y Segura, provincia de Albacete, con inicio a las 00:00 horas del día 29 de octubre. Este aviso meteorológico se trasladó a los grupos intervinientes y municipios afectados de la provincia de Albacete. Esta información se recibió a las 12.00 horas por correo electrónico en el Servicio de Emergencias 1-1-2 procedente de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET).

Posteriormente, a las 21:48 horas de este 28 de octubre se recibió información de AEMET sobre fenómeno meteorológico adverso por lluvia, nivel naranja, en la comarca de la Serranía de Cuenca, con inicio a las 09:00 h del día 29, y de nivel amarillo para el resto de las provincias de la región, con distintas horas de inicio, dependiendo de la provincia.

En base al análisis de la nueva situación y los avisos de AEMET, el 28 de octubre de 2024 a las 23:00 horas, el director general de Protección Ciudadana declaró la activación del Plan Específico de Fenómenos Meteorológicos Adversos de Castilla-La Mancha (METEOCAM) en Fase de Alerta o Preemergencia -SITUACIÓN OPERATIVA 0- para toda la región, y se difundió la misma a los distintos grupos intervinientes y municipios afectados.

Posteriormente, a las 15:00 horas del 29 de octubre, se activaría en Fase de Emergencia -SITUACIÓN OPERATIVA 1- para la provincia de Albacete, por los daños ocasionados por la fuerte riada en la localidad de Letur (Albacete), movilizándose todos los recursos adscritos al Plan para atender a la población afectada y realizar tareas de búsqueda de las personas desaparecidas.

En la madrugada del día 30 de octubre, se recibieron avisos en el Servicio de Emergencia 1-1-2 procedentes de la localidad de Mira (Cuenca), informando de personas aisladas en una parte de la localidad debido a las fuertes lluvias producidas. De este modo, los recursos presentes en el lugar solicitaron ayuda externa de la Unidad Militar de Emergencias (UME), para el rescate de estas personas. Ante esta nueva evolución meteorológica desfavorable en Mira (Cuenca), se elevó el nivel de la emergencia y el director del Plan declaró, a las 4:40 horas, la activación a Fase de Emergencia -SITUACIÓN OPERATIVA 2- del Plan METEOCAM para la provincia de Cuenca, solicitándose la movilización de la Unidad Militar de Emergencias (capacidades para rescate aéreo y acuático) y se ordenó la salida del Puesto de Mando Avanzado Móvil, que se desplazó a la localidad de Mira.

Este mismo día 30 de octubre, a las 15:00 horas, una vez finalizados los trabajos de salvamento y rescate encomendados a la Unidad Militar de Emergencias, se desactivó esta Unidad, cambiando la situación operativa del Plan METEOCAM a Fase de Emergencia -SITUACIÓN OPERATIVA 1- para la provincia de Cuenca.

El día 12 de noviembre, tras 15 días, se desactivó el METEOCAM, tras la finalización del dispositivo de búsqueda de las personas desaparecidas en Letur y su posterior identificación, la ausencia de nuevos incidentes y el progreso en la resolución de las incidencias más graves

provocadas por la conocida “gota fría”, y que afectaron especialmente a las localidades de Letur (Albacete) y Mira (Cuenca). Durante los 15 días en los que estuvo en vigor el Plan, la Sala de Coordinación del 1-1-2 registró un total de 346 incidentes causados por las intensas precipitaciones, que afectaron a 149 municipios. La provincia que registró un mayor número de incidentes fue Guadalajara, donde se contabilizaron un total de 88 incidentes, seguida por la provincia de Cuenca, con 86. Después se sitúa Ciudad Real, que registró 77 incidentes. Ya con más diferencia, la provincia de Toledo, con 54 incidencias. La provincia que registró un menor número de incidencias es Albacete, con un total de 41. Las lluvias torrenciales causaron la muerte de siete personas: tres hombres y tres mujeres en el municipio albaceteño de Letur, y una vecina de la localidad conuense de Mira.

5.3 Incidentes relevantes

Entendemos por incidentes relevantes aquellas situaciones en las que se requiere un especial esfuerzo de coordinación por parte de la Sala del 1-1-2, en función de diversos parámetros como:

- Número de afectados.
- Número de recursos implicados.
- La posible evolución negativa de la situación.
- La repercusión social.

Teniendo en cuenta todas estas variables, desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se realiza un seguimiento más pormenorizado del incidente. Ese seguimiento se plasma en el envío de un SMS, a un denominado grupo A (en el que se encuentran responsables políticos y operativos), con la información que se gestiona desde la Sala de Coordinación. Gracias a este seguimiento especial los responsables tienen un conocimiento detallado y actualizado de la evolución de los incidentes.

El envío de estos sucesos por SMS se lleva a cabo en función de una tipología recogida en un “Catálogo de incidentes de especial relevancia”. Las intervenciones en este tipo de incidentes se caracterizan por su carácter multisectorial (sanitario, seguridad, extinción, salvamento y rescate, etc.) y por la necesaria labor de coordinación.

Ejemplos de incidentes de especial relevancia:

1. Incendio en un camping de Ossa de Montiel (Albacete)

A las 21:46 horas del 17 de agosto se produce un incendio en un transformador eléctrico en un camping situado en las Lagunas de Ruidera, en el término municipal de Ossa de Montiel, en Albacete. El fuego se propaga a árboles cercanos y a estructuras pertenecientes al propio recinto, que los campistas evacuaron rápidamente.

El incendio fue extinguido sobre las 23:50 horas, gracias a intervención de los servicios de emergencias, entre los que se encontraban bomberos del parque de Villarrobledo, efectivos del Centro Operativo Regional de lucha contra incendios forestales (COR), la agrupación de voluntarios de Protección Civil de Ossa de Montiel, efectivos de la Guardia Civil y personal sanitario del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

Dos personas fueron atendidas, y dadas de alta in situ, debido a una afección leve por inhalación de humo.

2. Accidente de avioneta en Alcázar de San Juan (Ciudad Real), con una persona fallecida

En torno a las 15:51 horas del 5 de mayo, una avioneta se precipitó en las inmediaciones de la CM-3012, a su paso por el término municipal de Alcázar de San Juan, en Ciudad Real. A consecuencia del impacto, el aparato comenzó a arder, el humo del incendio dificultó la circulación de vehículos.

Una vez extinguido el fuego por parte de los bomberos, los servicios sanitarios certificaron el fallecimiento del piloto y único ocupante de la avioneta.

3. Incendio de una nave agrícola en San Lorenzo de la Parrilla (Cuenca)

A primera hora de la tarde del 24 de abril se origina un aparatoso incendio de plásticos en una explotación avícola, que comienza en el interior de una nave y no tarda en propagarse a otras dos edificaciones dentro de la propia explotación, con animales en su interior.

Hasta la zona se desplazan Guardia Civil, efectivos del Centro Operativo Regional de incendios forestales (COR), Bomberos y personal del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) en preventivo. Los sanitarios han tenido que atender a una persona herida por quemaduras, quien se ha trasladado, por sus propios medios, a un centro sanitario.

El incendio se dio por controlado pasadas las 20:00 horas, habiéndose incorporado a las labores de extinción dos autobombas, un helicóptero de los bomberos forestales y un agente medioambiental. Operarios de mantenimiento de carreteras también se han sumado al dispositivo para despejar la calzada de los restos producidos por el incendio.

En torno a las 13:30 horas del día 26 de abril, los bomberos dieron el fuego por extinguido, al no quedar ya ningún punto caliente. Debido al incendio, murieron la totalidad de animales de explotación: entre 5.000 y 6.000 gallinas.

4. Accidente en una feria de Torrejón del Rey (Guadalajara)

Poco antes de las 17:30 horas del 13 de agosto, una fuerte racha de viento hace salir volando un castillo hinchable en pleno recinto ferial de la localidad guadalajareña de

Torrejón del Rey. Debido a esto, una niña de 12 años que se encontraba jugando en su interior, sufrió una caída desde una altura aproximada de tres metros.

Hasta el lugar del accidente se desplazaron agentes de la Guardia Civil, una patrulla de Policía Local, un equipo médico de urgencias de la localidad cercana de Cabanillas del Campo y la UVI móvil de Azuqueca de Henares.

Tras atender a la niña in situ, el personal sanitario la trasladó, en UVI móvil, al Hospital Universitario de Guadalajara.

5. Una persona fallecida y otras tres heridas durante un encierro taurino en Pantoja (Toledo)

La mañana del 24 de septiembre de septiembre un toro escapa del recorrido habilitado durante la celebración de un encierro en la localidad toledana de Pantoja, que se encontraba en plenas fiestas patronales.

El animal rompe el vallado y embiste a cuatro personas durante su huida. Como consecuencia, fallece un hombre de 74 años. Otras tres personas resultan heridas, entre ellas una niña de cuatro años.

La Policía Local abatió al animal para controlar la situación y al lugar se desplazaron agentes de la Guardia Civil, una UVI móvil, una ambulancia de soporte vital básico y la agrupación de voluntarios de la Protección Civil de Pantoja, que ya participaba en el dispositivo preventivo del evento taurino.

5.4. Dispositivos especiales

Para el Servicio de Emergencias 1-1-2 resulta importante poder colaborar en dispositivos preventivos con motivo de los actos o celebraciones que concitan riesgos al concentrar a un gran número de personas. Con esta colaboración se desarrollan importantes aspectos de la misión de este Centro:

- Dota de capacidades de coordinación a los diferentes planes de emergencia diseñados.
- Asegura la integración con la planificación del Servicio de Protección Civil, en caso de que la situación evolucione hacia una emergencia extraordinaria.

Por lo que respecta a la **tipología** de los principales preventivos durante el año 2024, los clasificamos de la siguiente manera, facilitando algunos ejemplos:

- Ferias y fiestas locales, con todo tipo de actos.
 - Cabalgatas de Reyes
 - Procesiones de Semana Santa

- Fiestas y Ferias de Albacete
 - Romería de Alarcos (Ciudad Real)
 - Fiestas de San Mateo en Cuenca
 - Fiestas locales de Marchamalo (Guadalajara)
 - Jornadas Romanas de Carranque (Toledo)
- Pruebas deportivas: Carreras ciclistas, triatlón, rallyes, etc.
 - XXXVI Media Maratón Ciudad de Hellín "Honorio Soria Cifo 2024" (Albacete)
 - XXXV Carrera Urbana de Manzanares (Ciudad Real)
 - X Rally TT Guadalajara.
 - III Toledo Bike Maratón
- Otros: Manifestaciones culturales, sin clasificar.
 - Manifestación por el Día Internacional de la Mujer
 - Festival Viñarock, Villarrobledo (Albacete)
 - Beat Festival (Toledo)
 - Festival de Los Sentidos, La Roda (Albacete)



6. FORMACIÓN Y SIMULACROS

6.1.- Introducción

Uno de los elementos clave, llamado a garantizar las funcionalidades del sistema integral de atención de urgencias y emergencias, es una estrategia de formación continua. En ella, se contempla la adquisición de conocimientos y habilidades, y también la actualización de los mismos, mediante el entrenamiento.

En la estrategia formativa se proyecta la voluntad de mejora continua, en el sentido de adaptar las capacidades de respuesta (de índole personal, tecnológica y procedimental) a las diferentes situaciones de emergencia. Sumar a todo lo anterior, las iniciativas llevadas a cabo para poder realizar las diferentes formaciones adaptadas a las medidas especiales debido a las medidas sanitarias impuestas por la pandemia.

En este contexto, nos acercamos a las actuaciones realizadas en el año 2024 según sus características generales:

- Actividades formativas: encuadradas en un desarrollo formal y programado, estructurado en cursos o jornadas formativas, que implican al personal adscrito al Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 directamente o a través de la colaboración con otros organismos.
- Ejercicios y simulacros: que crean un ámbito ideal para la aplicación de conocimientos en un entorno de aplicación práctica.

6.2. Actividades formativas

De esta manera, el Servicio de Emergencias 1-1-2 posee su propio Departamento de Formación destinado a ofrecer conocimientos y habilidades a los nuevos miembros del Centro de Coordinación, en cualquiera de las categorías e, incluso, al personal externo de los grupos de activación que se encuentran presentes en la Sala.

Tal y como se comenzó a realizar en 2021, durante el pasado ejercicio se ha continuado con la distribución semestral del Plan de Formación, para ello se recogieron las necesidades formativas del personal al finalizar el 2023 y, posteriormente, al finalizar el primer semestre de 2024 Este planteamiento está motivado por las sugerencias realizadas en las auditorías externas, que ponían de manifiesto que las actividades ejecutadas a final de cada ejercicio no se ajustaban a las planificadas inicialmente, normalmente porque se superaban el número de actividades planificadas.

También se ha llevado a cabo la formación continua de reciclaje, que se ha realizado para todo el personal del Centro de Emergencias, con el fin de recuperar o recordar aquellas habilidades iniciales que, al no ser utilizadas en su puesto de trabajo específico, pueden verse mermadas por su escaso uso.

Conviene recordar también, dada su importancia, los cursos de especialización que se ofrecen al personal interno del Servicio de Emergencias 1-1-2 con el fin de ampliar sus conocimientos en temas concretos como planes de emergencia, prevención de riesgos laborales o programas informáticos que mejoren la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

Comenzamos en las siguientes tablas con el curso de Formación Interna Inicial de los que, dirigido al grupo de Operadores de Demanda:

Formación Interna Inicial o Acreditación								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	N.º Ediciones	Lugar Impartición
Competencial	Habilitación Operador de Demanda	Personal Interno 112	Personal Externo	Mixto	200 horas	Marzo abril	1ª edición	Centro Respaldo y 112

En la siguiente tabla se enumeran todos los registros de Formación Interna Continua, dirigidas a reciclaje o actualización en herramientas, aplicaciones y contenidos de todo el año.

Formación Interna Continua de Reciclaje								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	N.º Ediciones	Lugar Impartición
Competencial	Llamadas no procedentes. Análisis y mejora continua.	Personal Interno 112	Operadores de Demanda	Presencial	4 horas	Febrero a marzo	1 edición 6 jornadas	Centro Respaldo
Competencial	Capacitación operativa en los distintos puestos operativos en sala CECOP	Personal Interno 112	Operadores de Demanda	Mixta	20 horas	Abril a junio	1	Centro 112
Competencial	Aplicaciones asociadas a la gestión de	Personal Interno 112	Protocolos, Sistemas y Voluntarios	Mixta	5 horas	abril	1 edición	Centro Respaldo

Formación Interna Continua de Reciclaje								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	N.º Ediciones	Lugar Impartición
	Emergencias Extraordinarias. Documentación asociada						5 jornadas	
Competencial	Manejo de aplicaciones y herramientas en Vehículo de Coordinación Pesado y ligero	Personal Interno 112	Jefes de Sala, O.R.M. Estructura Operativa	Presencial	5 horas	Abril a junio	1 edición 11 jornadas	Moodle 112-PMA
Competencial	Emergencias Extraordinarias nuevas medidas	Personal Interno 112	Personal operativo estructura	Mixta	8 horas	Septiembre a noviembre	1 edición 5 jornadas	Centro 112 CECOP
Informativo-Legal	X Carta de Servicios 1-1-2	Personal Interno 112	Personal Operativo de todas las categorías	Online	1 horas	Julio a diciembre	1	Moodle

Formación Interna Continua de Especialización								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Nº Ediciones	Lugar Impartición
Competencial	Formación IsoTools	Externa Interna	Estructura	Mixta	103 horas	Enero a mayo	1	Centro 112
Informativo-legal	Prevención Riesgos Laborales	HEDIPREV	OD nueva incorporación	Online	7 horas	Enero a junio	2	No procede
Informativo-legal	Prevención Riesgos Laborales-Básico	HEDIPREV	Personal del comité de seguridad, y Técnico Dto. Explotación de datos.	Online	50 horas	Todo el año	2	No procede
Informativo-legal	Sensibilización Ambiental	HEDIMA	Personal de todas las categorías	Online	4 horas	Enero a junio	2	No procede

Formación Interna Continua de Especialización								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Nº Ediciones	Lugar Impartición
Informativo-legal	Seguridad de la información y continuidad en el negocio	Personal interno 112	Operadores de Demanda	Online	1 hora	Todo el año	1	No procede
Competencial	Cómo actuar ante una llamada de incendio	HEDIMA	Dto. Formación	Online	4 horas	Junio	1	No procede
Competencial	Formación operadores encuestas	Personal interno 112	Operadores de Demanda	Presencial	1 hora	Todo el año	4	Centro 112
Competencial	Análisis y mejora continua	Personal interno 112	Jefes de Sala	Mixto	5 horas	Septiembre a diciembre	1	Moodle Centro 112

Formación Externa:

Es la formación ofrecida por el personal de Serveo del Servicio 1-1-2 en organismos o instituciones externos al propio Centro de Emergencias.

Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Lugar
Operadores Consorcio Provincial Toledo	Operadores de la Central del Consorcio de Bomberos de Toledo	Presencial	6 horas	Febrero y Marzo	Central del Consorcio de Bomberos de Toledo y Centro 112
Gestión de Emergencias 1-1-2 Castilla La Mancha	Alumnos Grados Formativos de Formación Profesional	Mixta	11 horas 11 grupos	Abril, mayo y junio	Centro de Respaldo 112 y Escuela de Protección Ciudadana

Personal del 112 que ha colaborado en formación externa:

Con respecto a la formación ofrecida por el personal de Serveo del Servicio 1-1-2 en organismos o instituciones externos al propio Centro de Emergencias, cabe destacar el acuerdo con la Escuela de Protección Ciudadana.

Cursos en la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha	
XXXVI Curso Selectivo de Formación Inicial para Policía Local, contenidos 112 y PLATECAM	
Planes de Emergencia, Protección Civil y Autoprotección en Castilla-La Mancha, contenido 112	
XXII Curso de Formación Básica para Voluntariado de Protección Civil, contenidos comunicación y 112	
XI Curso Selectivo de Formación Inicial para la categoría de Inspector de Policía Local	
XVIII Curso Selectivo de Formación Inicial para la categoría de Subinspector de Policía Local	

En definitiva, la formación llevada a cabo en 2024 se ha ajustado a las necesidades y lo planificado, dejando espacio para aquellas necesidades que han ido surgiendo:

Acciones formativas planificadas y completadas	15
Acciones formativas planificadas y NO completadas	2
Acciones formativas NO planificadas y completadas	2
TOTAL, Acciones ejecutadas	17

Guías operativas

Dentro del proceso de formación, una de las actividades es el registro, control y actualización de las guías operativas. En 2024 se han actualizado un total de 15 guías.

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2024 en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de **171 simulacros de emergencia**. Estos simulacros han sido llevados a cabo por diferentes organismos, instituciones y empresas en cumplimiento de diferentes planes (autoprotección, evacuación, de emergencia interior, etc.).

La participación del Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 en estos ejercicios y simulacros abarca una amplia tipología, que se podría resumir en las siguientes posibilidades:

- El mero conocimiento de la realización del simulacro, fundamentalmente a efectos de evitar una posible alarma social.
- Participación más activa, con recepción de la llamada de emergencia y producción o no de una activación real de los servicios de emergencia, en función del grado de implicación de estos, según lo que se haya pactado con los organizadores del simulacro.
- Participación directa y total en ejercicio de las funciones de coordinación que tiene asignadas el Centro 1-1-2.

Así, cabe señalar que, de los 171 simulacros de emergencia llevados a cabo por diferentes organismos e instituciones durante el pasado año, y de los que tuvo conocimiento la Sala de

Coordinación, en 100 de ellos hubo una implicación directa del Servicio de Emergencias 1-1-2, prestando apoyo de algún tipo.

Por lo que respecta a los grandes ejercicios que se desarrollan durante el pasado año, bien por parte de alguna administración pública o por grandes empresas, cabe destacar los seis simulacros a gran escala que se realizaron durante 2024 y, en los cuales, el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

Simulacro de activación del Plan Especial de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM), en La Roda (Albacete)

El día 7 de marzo se realizó el simulacro de activación del Plan Especial de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM), en Fase de Emergencia, Situación Operativa 1, en la localidad albacetense de La Roda. La hipótesis se basó en lluvias torrenciales que provocaron graves inundaciones, por lo que se aconsejó la evacuación de dos colegios y un centro de personas con discapacidad, además de la protección a la población afectada. En este simulacro participaron unos 150 efectivos junto con el vehículo de coordinación del 1-1-2.

- Guardia Civil
- Policía Local
- Consorcio provincial de Bomberos de Albacete
- INFOCAM
- SESCOAM
- Cruz Roja
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de La Roda
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Albacete
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de La Gineta
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Tarazona de la Mancha
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Madrigueras
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Mahora
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Villalgordo del Júcar
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Valdeganga
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2.

Simulacro de activación del Plan Especial de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM), en Cabanillas del Campo (Guadalajara)

El 21 de marzo se llevó a cabo la activación del Plan Especial de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM), en un simulacro en el que se pusieron a prueba los mecanismos de respuesta ante el riesgo de fuertes tormentas e inundaciones en la zona del Corredor del Henares, en la provincia de Guadalajara. Así, el simulacro tuvo lugar en Cabanillas del Campo

y consistió en la simulación de una inundación fruto de unas fuertes tormentas repentinas en la zona, activándose el PRICAM en Fase de Emergencia, Situación Operativa 1. En el ejercicio participaron unos 110 efectivos, además del desplazamiento a lugar de realización del simulacro del vehículo pesado del 1-1-2.

- Guardia Civil
- Policía Local de Cabanillas del Campo
- Bomberos Ayuntamiento y del Consorcio de Guadalajara
- SESCAM
- Cruz Roja;
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Guadalajara
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Azuqueca de Henares
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Alovera
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Fontanar
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Quer
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Cogolludo
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Uceda
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2

Simulacro de activación del Plan Especial de Emergencias de Transporte de Mercancías Peligrosas (PETCAM), en Montalvo (Cuenca)

El día 17 de abril tuvo lugar en la localidad conquense de Montalvo la activación del Plan Especial de Emergencias de Transporte de Mercancías Peligrosas (PETCAM). La hipótesis del ejercicio se basó en el incendio de un camión cisterna que transportaba pentano (sustancia muy inflamable), a la entrada del pueblo, lo que provoca una gran deflagración que afecta a parte del municipio, obligando al desalojo de una residencia de mayores y un colegio. En este ejercicio participaron unos 170 efectivos y se contó, además, con el desplazamiento del vehículo de coordinación del 1-1-2.

- Guardia Civil
- Cuerpo Nacional de Policía
- Bomberos del parque de Tarancón
- INFOCAM
- SESCAM
- Cruz Roja
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Tarancón
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Tarancón Barajas de Melo
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal de Servicio de Emergencias 1-1-2

Simulacro de activación del Plan Especial por Riesgo Sísmico de Castilla-La Mancha (SISMICAM), en la provincia de Ciudad Real

Entre los días 22 y 24 de abril tuvo lugar en Sevilla un gran simulacro de comunicaciones en el que participaron la Unidad Militar de Emergencia (UME) y los Servicios de Emergencia 1-1-2 de Castilla-La Mancha y Andalucía. El ejercicio consistió en la simulación de dos terremotos que afectaban a las provincias de Jaén y Ciudad Real, con el objetivo de ejercitar la coordinación de las comunicaciones de ambas comunidades autónomas, bajo el mando de la UME. Durante el simulacro se activó en Castilla-La Mancha el Plan Especial por Riesgo Sísmico de Castilla-La Mancha (SISMICAM), ya que la hipótesis del ejercicio se basó en dos terremotos que afectaron a 16 municipios de la provincia de Ciudad Real: Aldea del Rey, Almodóvar del Campo, Almuradiel, Argamasilla de Calatrava, Brazatortas, Cabezarrubias del Puerto, Calzada de Calatrava, Fuencaliente, Hinojosa de Calatrava, Mestanza, Puertollano, San Lorenzo de Calatrava, Santa Cruz de Mudela, Solana del Pino, Villanueva de San Carlos y Viso del Marqués.

Simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de Manchasol (PEE Manchasol), en Alcázar de San Juan (Ciudad Real)

El día 14 de noviembre se puso en marcha, en Alcázar de San Juan (Ciudad Real), el simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de Manchasol (PEE Manchasol). La hipótesis del ejercicio en esta empresa fue la rotura parcial de una tubería del campo solar, con la fuga de aceite sintético que comienza a arder y a generar una nube tóxica. Todo ello ocasiona un supuesto accidente de categoría 2, que obliga a la movilización de un total de 70 efectivos de distintos grupos de activación, en colaboración con el vehículo pesado del 1-1-2 desplazado a la zona del simulacro.

- Servicios de emergencia de Manchasol
- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local de Alcázar de San Juan
- Bomberos de Alcázar de San Juan
- SESCOAM,
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Alcázar de San Juan
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Tomelloso
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal de Servicio de Emergencias 1-1-2

Simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP), Puertollano (Ciudad Real)

El día 11 de diciembre se realizó el simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP). En esta ocasión, la empresa participante fue "Air Liquide", con una hipótesis de un incendio producido la explosión de unas bombonas de hidrógeno, causando un accidente de categoría 3. En este simulacro participaron unos 120 efectivos, además del desplazamiento al lugar del ejercicio del vehículo de coordinación del 1-1-2.

- Servicios de emergencia de "Air Liquide"

- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local de Puertollano
- Bomberos de Puertollano
- Bomberos del complejo Petroquímico (SESEMA)
- SESCAM
- Personal del INFOCAM
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Puertollano
- Personal técnico del Servicio de Protección Ciudadana
- Personal técnico de Industria de Ciudad Real
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2



7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

7.1. Preámbulo

El objetivo del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 es atender de forma rápida y eficaz todas aquellas situaciones de emergencia que plantean los ciudadanos, coordinando la asistencia por parte del personal de intervención especializado. Por este motivo, la meta del Servicio 1-1-2 es siempre lograr la satisfacción de los ciudadanos, para lo cual se ponen en marcha diversas medidas y actuaciones encaminadas a lograr el más alto nivel de calidad.

Para ello, el 1-1-2 dispone de una Carta de Servicios donde se detallan los compromisos que el Centro de Emergencias adquiere con los ciudadanos, para ofrecer una prestación de calidad. Esta Carta fue reeditada en julio de 2022, con el fin de seguir mejorando en el servicio que se presta a los ciudadanos.

De hecho, la importancia que se concede en el Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha a la calidad lleva a disponer de los certificados de AENOR correspondientes. Unos certificados referidos tanto a su Carta de Servicios como a la gestión de calidad de la actividad, que atestiguan el buen hacer y la profesionalidad del Centro Coordinador.

Sin embargo, el afán del Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2 es seguir superándose día a día, algo que no sería posible sin el concurso de todos los castellano-manchegos. Por ello, desde el 1-1-2 se recogen, analizan, responden y se corrigen todas aquellas actuaciones que han obtenido la desaprobación de los usuarios del servicio, y que se almacenan bajo el epígrafe de Quejas.

En el mismo sentido, desde el 1-1-2 se reciben y contestan todas aquellas solicitudes de información que los ciudadanos, Administraciones públicas y entidades presentan y que, este año, han crecido de una manera importante.

Todo este esfuerzo por la calidad del servicio se refleja, como no podía ser de otra manera, en la opinión que los ciudadanos tienen de nosotros. Una valoración que podemos conocer en el último epígrafe de este capítulo, a través de las encuestas que realizamos, y que nos sirven de guía a la hora de ofrecer a los castellano-manchegos un mejor servicio, más cercano y más adaptado a sus necesidades reales.

7.2. Renovación de la Carta de Servicios

El 7 de agosto de 2024 fue publicada la Resolución de 31/07/2024, de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, por la que se *aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Servicio Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha*.

La Carta de Servicios del Servicio de Emergencias 1-1-2 se aprobó por primera vez por Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas, en mayo de 2002, siendo actualizada posteriormente por diversas resoluciones, siendo la última la aprobada el 22 de julio del 2022 por la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

En esta última actualización, con la intención de que la Carta sea más cercana, accesible y comprensible para el conjunto de la ciudadanía, se ha seguido incluyendo una breve explicación de cada uno de los compromisos que el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla La-Mancha asume con sus usuarios.

Por otra parte, y siendo consciente de la indudable importancia que tiene en este mundo globalizado la tecnología y las redes sociales, se han incluido nuevos compromisos relacionados con el uso de las mismas de manera que toda la información relacionada con los incidentes de especial relevancia o durante la activación de planes de Protección Civil, puedan ser seguidos por la ciudadanía en tiempo real, los 365 días del año, las 24 horas del día.

Los servicios que la carta recoge son los siguientes:

1. Atención de las llamadas realizadas al teléfono único de urgencias europeo 1-1-2.
2. Obtención de los datos necesarios para la localización y la identificación del tipo, características y gravedad de las urgencias comunicadas, con el objeto de conocer qué servicios son responsables en su resolución y se facilite una respuesta adecuada por parte de los recursos intervinientes.
3. Transmisión de información sobre las situaciones de urgencia o emergencia a los organismos o servicios competentes en su resolución.
4. Seguimiento y coordinación de las situaciones de urgencia o emergencia hasta su finalización.
5. Información sobre situaciones de urgencia y trámites relacionados con ellas o con otros servicios de emergencias.
6. Coordinación de las emergencias extraordinarias o grandes emergencias, siendo el referente para la ciudadanía y también para las autoridades, administraciones, organismos o servicios implicados.
7. Difusión de información de interés general en relación a la actuación del Servicio de Emergencias 1-1-2 a través de las redes sociales.
8. Gestión de solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2

A su vez, la carta recoge 20 compromisos de calidad para la prestación de éstos, definidos de manera que puedan ser fácilmente entendidos por los usuarios del servicio y cuantificables para poder evidenciar su cumplimiento. Así, la carta también declara un conjunto de indicadores cuyos resultados son publicados con periodicidad mensual en la página web de Cartas de Servicio de la JCCM.

7.3. Renovación de certificados de Calidad



El año pasado el Servicio 1-1-2 se sometió a tres auditorías externas llevadas a cabo por AENOR. El 4 de octubre de 2024 se realizó la auditoría de renovación al modelo de Gestión de Emergencias implantado por el Servicio de Emergencias 1-1-2 de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de acuerdo con la norma UNE-ISO 22320:2013. Como resultado, el equipo auditor comprobó que el modelo de Gestión de Emergencias cumple con los requisitos de la norma de referencia y con el resto de los criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente y requisitos propios del sistema de gestión interno), considerándose que se encuentra eficazmente implantado. Dado que la auditoría era de renovación del

certificado, éste amplió su validez por tres años más.

Entre el 19 y el 20 de diciembre de 2024 se llevaron a cabo las auditorías de seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión de Cartas de Servicio, donde se comprobó la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 93200:2008, y la auditoría de Seguimiento de Certificación al Sistema de Gestión de Calidad, donde se comprobó la implantación del Sistema respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015.

7.4. Quejas

El servicio que se presta desde el Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha posee un bajo índice de quejas. El análisis de estas quejas es un elemento fundamental para seguir mejorando e incrementando la calidad del servicio.

De esta manera, durante 2024 se registraron un total de 14 quejas.

QUEJAS	
Año	Registradas
2024	14
2023	10
2022	12
2021	11
2020	10
2019	11
2018	16
2017	8
2016	12
2015	14
2014	5
2013	9
2012	11
2011	17
2010	30

7.5. Solicitudes de información

Durante el pasado ejercicio se recibieron en el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha un total de 192 solicitudes de información, lo que supone un 37% menos que el año anterior, en las que se recibieron 264 solicitudes. Los tipos de solicitantes más habituales se resumen en la tabla siguiente.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2024		
Principales tipos de solicitantes		
Tipo de solicitante	Nº expedientes	Porcentaje sobre total
Particulares	58	30%
Guardia Civil	67	35%
Policía Nacional	18	10%
Juzgados	22	11%
Policía Local	8	4%
Otros	19	10%

7.6. Encuestas

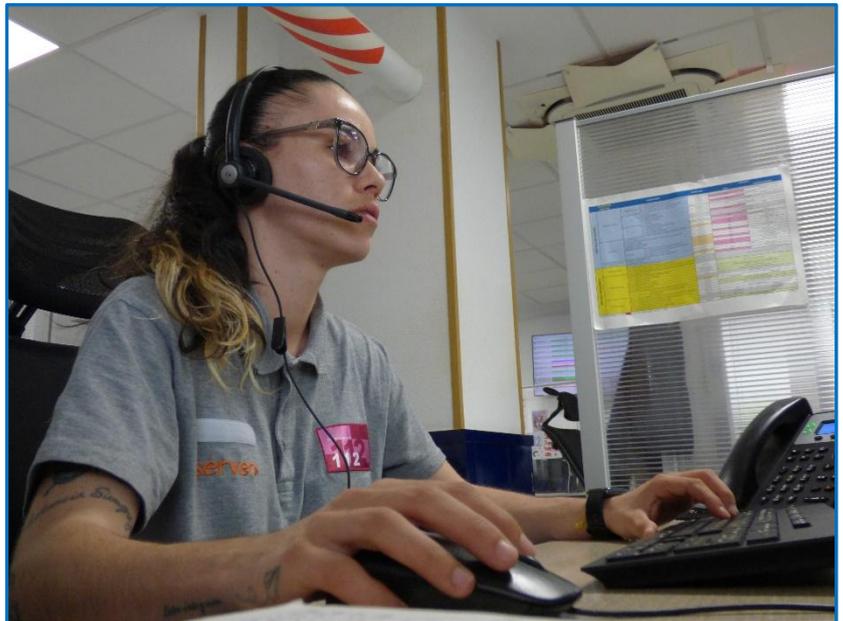
La evaluación que los ciudadanos hacen de los servicios que se prestan desde el 1-1-2 es un instrumento esencial para que el Centro Coordinador de Emergencias conozca, de primera mano, la satisfacción de los usuarios con el propio Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

De esta manera, la recopilación de las opiniones de los beneficiarios del Servicio, sobre los distintos aspectos del mismo, se utiliza también como método de verificación de calidad tanto para detectar disfunciones y poder corregirlas, así como para determinar los aspectos positivos de la atención y potenciarlos. Para ello la recogida de opiniones se realiza de forma telefónica, siendo aleatorio el sistema de elección de los encuestados y dando importancia a la cercanía temporal entre la prestación del servicio y la realización de la encuesta.

La encuesta se realiza mensualmente, sumando a final de año un total de 260 llamadas positivas, es decir, aquellas que respondieron a la encuesta, efectuadas desde el Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2. Las comunicaciones se hacen de manera aleatoria entre los ciudadanos que llamaron al teléfono de emergencias y fueron atendidos por él. En total se llevaron a cabo 553 llamadas.

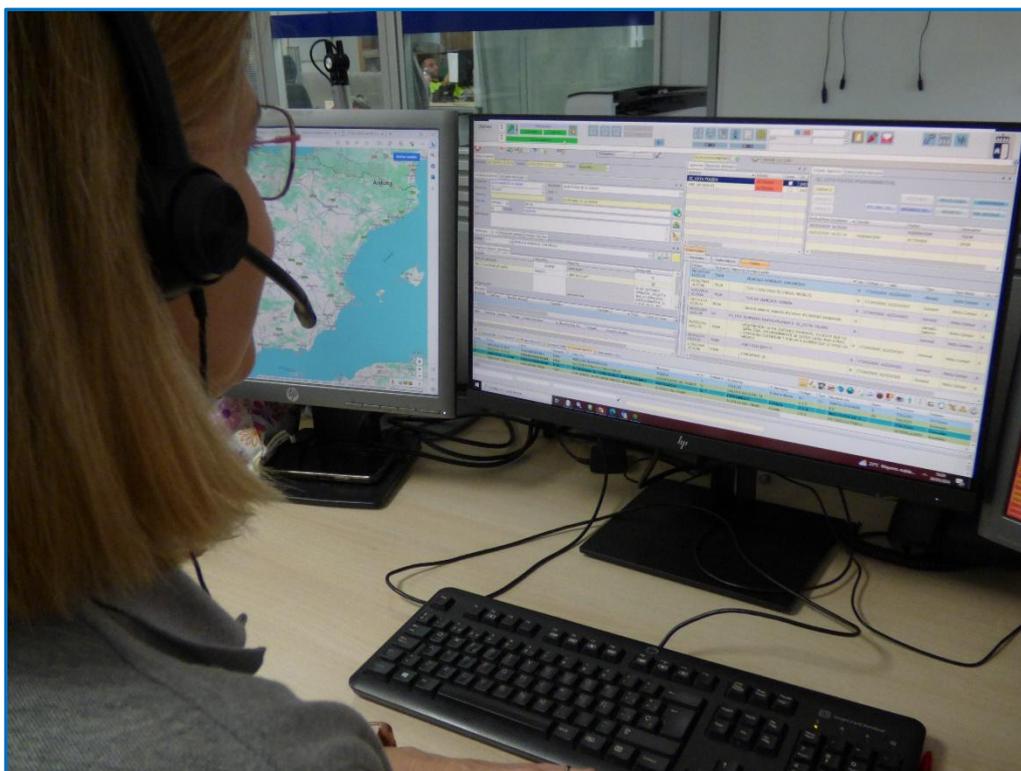
Así, la nota media global del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 fue recabada con las respuestas directas dadas por los encuestados a la pregunta: “¿cuál es su opinión general sobre el Servicio?”, alcanzando una calificación de 9,31 sobre 10

En el mismo sentido, la nota más alta alcanzada en la encuesta, con un 9,44 sobre 10, fue la relacionada con el acceso al servicio telefónico del número 1-1-2.



De esta manera, los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del Centro de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha muestran la misma tendencia, recogida en años anteriores, en la que los ciudadanos han expresado de manera mayoritaria un alto grado de satisfacción por el servicio recibido.

Preguntas realizadas	Valoración promedio
Pregunta 1. ¿Cómo valora usted el acceso al servicio telefónico del número 1-1-2?	9,44
Pregunta 2. ¿Cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 obtuvo información sobre el lugar en el que se producía la emergencia?	9,21
Pregunta 3. ¿Cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 entendió la información que usted proporcionaba sobre lo que estaba ocurriendo?	9,13
Pregunta 4. ¿Cómo valora el trato que le ofreció la persona que atendió la llamada realizada por usted al 1-1-2?	9,43
Pregunta 5. Si tuvo oportunidad de recibir algún consejo o asesoramiento durante su llamada, ¿cómo valora usted dichos consejos?	9,16
Pregunta 6. Respecto a lo que usted espera de un teléfono de emergencias, ¿cómo valora la atención de su llamada?	9,15
Pregunta 7. Y para finalizar, ¿cuál es su opinión general sobre el servicio? A modo de resumen general ¿Cuál es su opinión general sobre el servicio?	9,31



8. COMUNICACIÓN

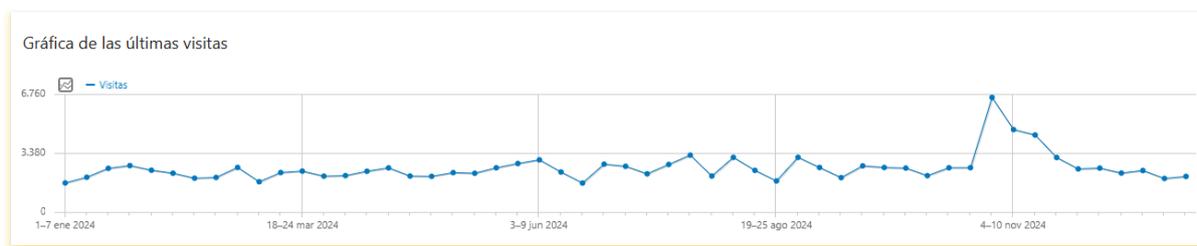
El Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha pretende ser un centro abierto a todos los ciudadanos. Nuestra vocación de servicio público nos impulsa a darnos a conocer, con el fin de divulgar las utilidades y bondades del teléfono único de emergencias 1-1-2 en nuestra comunidad autónoma.

Para ello, desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se ponen a disposición de la sociedad diversos canales de comunicación como medio para alcanzar este fin. En este sentido, internet, los medios de comunicación sociales, las visitas de grupos al centro o de los técnicos del Servicio a los colegios y los actos institucionales son algunas de las actividades que se llevan a cabo desde el Servicio de Coordinación de Emergencias para darse a conocer.

8.1. Página web

El objetivo del portal web del 1-1-2 de Castilla-La Mancha es ofrecer toda la información sobre el teléfono único de emergencias, aquellos incidentes gestionados por la Sala de Coordinación, consejos de autoayuda ante situaciones de urgencia, emergencias extraordinarias, el concurso de dibujo escolar, las visitas al centro y a los colegios, etc. Esta web, con su contenido, se ha revelado como un instrumento atractivo para los ciudadanos, a tenor de los datos recogidos en el último ejercicio.

En este sentido, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del pasado año esta **página web del Servicio 1-1-2** recibió un total de **132.311 visitas**, una cifra que pone de manifiesto la aceptación y la difusión de esta página entre los usuarios. De hecho, y en comparación, cabe destacar que, durante 2024 se incrementaron en más de 18.000 las visitas a esta página, con respecto a 2023.

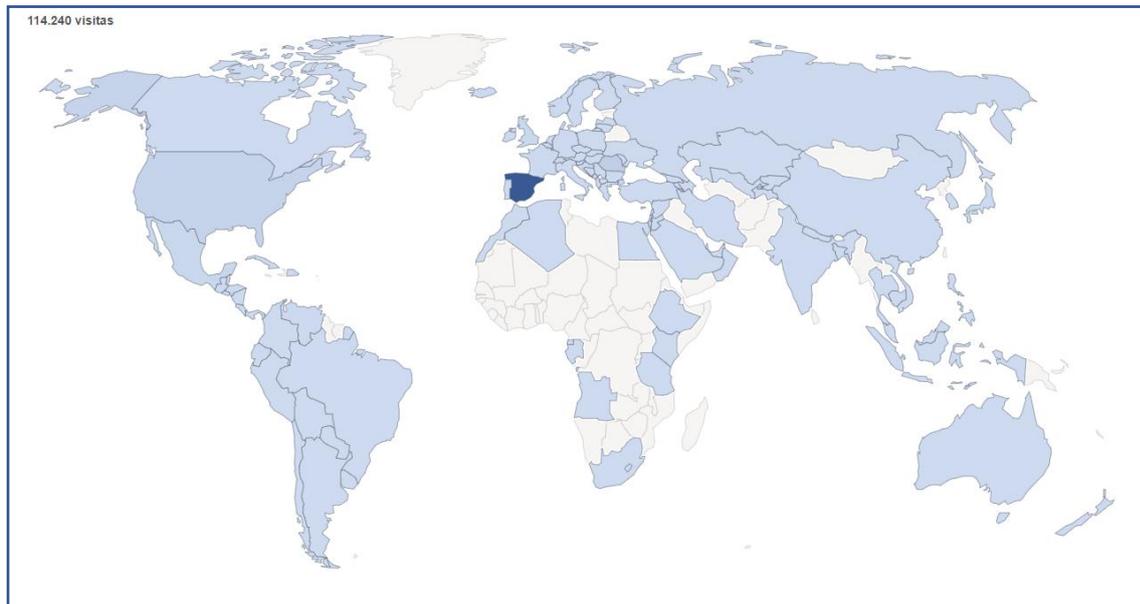


Otro de los datos que arroja la actividad de la página web durante el pasado año es el tiempo medio de duración de la visita, un tiempo que se sitúa en 2 minutos y 28 segundos.

Por otra parte, desde el propio Servicio se lleva a cabo una intensa labor de actualización de la página, con las aportaciones de los nuevos incidentes que se gestionan en la Sala de Coordinación, la subida de notas de prensa y comunicados, fotos, información sobre emergencias extraordinarias, simulacros, etc. De hecho, durante 2024 se llevaron a cabo un total de **983 trabajos de actualización de la página**. Esta labor ha sido correspondida por los propios internautas que realizaron, durante el pasado año, un total de **25.154 descargas desde la página**, tanto de documentos como de fotografías, notas de prensa, comunicados, etc.

Durante este tiempo, además, **se visitaron más de 252.000 páginas de la web**, además de recibir internautas no solo de España, sino también desde todos los países Hispanoamericanos y el resto de Europa. Como dato curioso, señalar que los Estados Unidos de Norteamérica son el segundo

país, tras España, donde más visitantes registra la página del 1-1-2, lo que pone de manifiesto el interés que concita nuestro portal web.



8.2. Medios de comunicación

Una de las labores principales del Departamento de Comunicación del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 es transmitir y facilitar a los medios de comunicación social (prensa escrita, radio, televisión, agencias de noticias, medios digitales, etc.) información sobre aquellos incidentes o eventos relevantes, que puedan ser de interés para la ciudadanía.

Esta labor incluye, además, todas aquellas comunicaciones, mensajes de alerta o consejos que se elaboran y difunden desde el departamento de Comunicación del Servicio 1-1-2 con motivo de las emergencias extraordinarias como, por ejemplo, acontecimientos meteorológicos adversos o incidentes de especial relevancia y que puedan suponer un riesgo para la población. Estos mensajes se canalizan a través de:

- Los medios de comunicación, para que de esta forma puedan llegar en el menor tiempo posible a todos los castellano-manchegos.
- A través de la línea 900 122 112, un número de teléfono gratuito que se puede activar durante una emergencia extraordinaria. El fin de esta línea es ofrecer a los ciudadanos información y consejos durante el desarrollo de dicho suceso, evitando de esta forma la saturación de la línea 1-1-2, cuyo objetivo es, exclusivamente, comunicar emergencias.

En cuanto a la relación del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha con los medios de comunicación, esta se da a través de tres cauces:

- Información directa sobre incidentes
- Notas de prensa y comunicados
- Grupo de difusión para medios de comunicación de la región

Así, durante 2024 se produjeron un total de **5.676 comunicaciones telefónicas** directas entre este Departamento del 1-1-2 y los medios de comunicación, lo que supone una media diaria de 15,5 llamadas telefónicas para informar sobre incidentes relevantes, gestionados por el Centro de Coordinación de Emergencias.

También, a lo largo del pasado ejercicio se elaboraron y distribuyeron un total de **85 notas de prensa** y comunicados a los medios de información, con el fin de hacer llegar a los ciudadanos desde la activación o desactivación de planes de emergencias y avisos meteorológicos, hasta la situación y balances del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

Además, dentro del servicio que se presta a los medios de comunicación el 1-1-2 dispone de un canal de difusión exclusivo para periodistas de Castilla-La Mancha, a través de la plataforma **Telegram**. Dicho canal de divulgación contaba a 31 de diciembre de 2024 con un total de 195 miembros y durante el pasado año se publicaron un total de **1.977 mensajes** relacionados con sucesos relevantes, ocurridos en la región y gestionados desde la Sala del 1-1-2.

8.2. Redes Sociales



El Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha dispone también en la red social X de un perfil oficial propio, cuyo fin es el de poder ofrecer un servicio más personalizado, inmediato y directo a la sociedad. Durante 2024 se trabajó de manera intensa en este nuevo canal de comunicación.

De hecho, esta red social ha sido utilizada por el Servicio 1-1-2 para comunicar sucesos e incidentes gestionados por la Sala de Coordinación, durante las

emergencias extraordinarias, para dar información de servicio público en caso de cortes de carreteras o alertas meteorológicas y para ofrecer consejos de autoprotección, entre otros.

En definitiva, con esta nueva iniciativa se ha pretendido llegar a la sociedad de una forma más directa e inmediata. De esta manera, durante el pasado año 2024 desde el perfil del Servicio de Emergencias se publicaron un total de **2.184 mensajes**, es decir, casi 6 comunicaciones diarias a través de esta red social.

La aceptación del perfil del Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha en X ha sido también motivo de satisfacción, dado que finales de 2024 se contabilizaron más de **12.500 seguidores** en esta cuenta oficial.

8.3. XII concurso de dibujo infantil

Por otra parte, en 2024 se convocó el XII Concurso de Dibujo Infantil del Servicio 1-1-2, con motivo de la celebración del Día Europeo del Teléfono de Emergencias (11 de febrero). De esta manera, el motivo de este concurso es difundir entre la población escolar de Castilla-La Mancha la existencia del Teléfono de Emergencias, sus funciones y su correcta utilización.



Para esta edición se presentaron un total de **1.173 trabajos** procedentes de 56 colegios de la región. En esta ocasión, al igual que en la edición anterior, se volvió a convocar de manera exclusiva al tercer ciclo de Educación Primaria, es decir, a los cursos 5º y 6º.

En este sentido, el ganador de este

décimo segundo certamen de dibujo fue Hugo González, alumno de 5º de Primaria del colegio “Infante Don Felipe” de Damiel (Ciudad Real).

Así, el galardonado, junto con sus respectivos compañeros de curso, disfrutaron de una visita a las instalaciones del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2, donde pudieron realizar varias actividades preparadas por los bomberos, voluntarios de

Protección Civil, sanitarios, agentes medioambientales y agentes de la Policía Local. El premiado recibió un chaleco personalizado del 1-1-2 de manos del consejero de Hacienda y Administraciones, Juan Alfonso Ruiz Molina, así como un diploma conmemorativo, durante el acto que se celebró en la sede de la Dirección General de Protección Ciudadana, con motivo del Día Europeo del Teléfono Único de Emergencias.



8.4. Visitas

El Centro 1-1-2 es objeto de interés por parte de los ciudadanos de la región, organismos y grupos de intervención, así como por responsables de otras entidades nacionales e internacionales que, se acercan a nuestra sede para conocer el funcionamiento del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha. De hecho, el Servicio 1-1-2 brinda la posibilidad de realizar este tipo de visitas, pudiendo ser solicitadas a través de la página web, donde accederán al formulario.

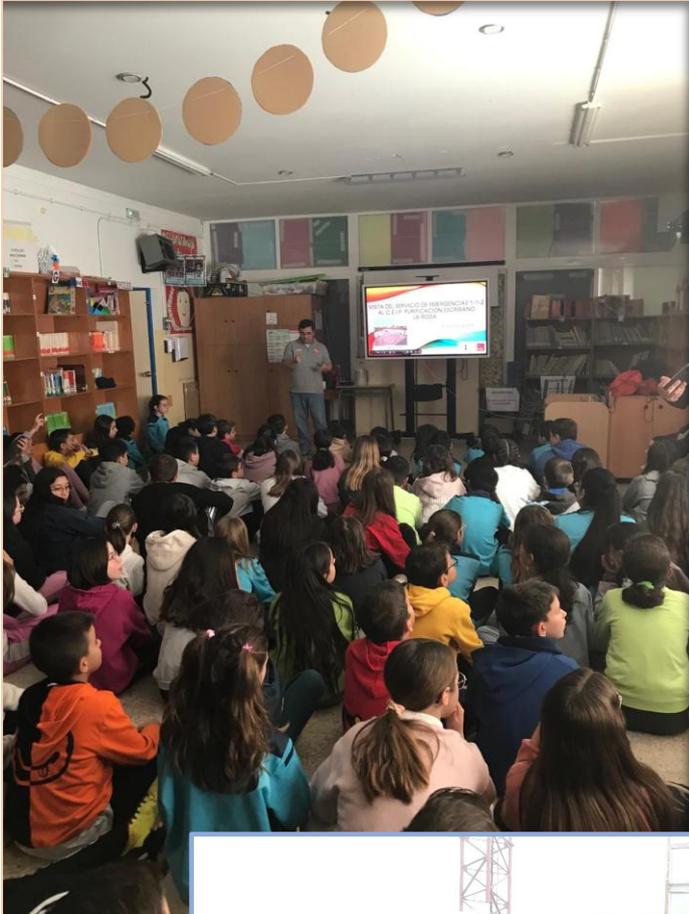
En 2024 se recibieron un total de 9 visitas de grupos, más una visita institucional desde la Dirección General de Protección Ciudadana, que sumaron un total de 139 personas:

- 16 de enero: 2 personas realizan una visita institucional llevada a cabo por la Dirección General de Protección Ciudadana.
- 18 de abril: 9 alumnos participantes de un Proyecto Erasmus, procedentes de Noruega, que se encontraban en el Instituto de Enseñanza Secundaria “San Isidro” de Azuqueca de Henares (Guadalajara).
- 19 de julio: 9 alumnos del módulo de Múltiples Víctimas impartido en el Centro de Formación Henares de Guadalajara.
- 9 de octubre: 12 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del Ciclo Superior de Prevención de Riesgos Laborales, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Azarquiel” de Toledo.
- 24 de octubre: 22 alumnos del Grado Medio de Técnico de Atención a Personas en situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Atenea” de Ciudad Real.
- 10 de diciembre: 16 alumnos del ciclo de Grado Medio de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 16 de diciembre: 14 alumnos del ciclo de Grado Medio de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Cañada Real” de Valmojado (Toledo).
- 17 de diciembre: 17 alumnos de los módulos de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia y de Educación Infantil, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 18 de diciembre: 28 alumnos del ciclo de Grado Medio de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Modesto Navarro” de La Solana (Ciudad Real).
- 19 de diciembre: 10 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del Ciclo Superior de Prevención de Riesgos Laborales, del CES “Juan Pablo II” de Toledo.

En el mismo sentido, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha lleva a cabo diversas visitas a colegios y centros escolares, así como a eventos que se celebran en la comunidad autónoma, con el objetivo de hacer llegar a la población general, y especialmente a la infantil, la utilidad del teléfono único de emergencias, así como la necesidad de conocer y hacer un buen uso de él.

En este apartado, recalcar igualmente que, durante el pasado año, se llevaron a cabo visitas a los colegios de la región. Así, en este apartado, durante el año 2024 se registraron un total de 4 visitas a los siguientes centros escolares, en los que participaron más de 1.300 alumnos:

- El 6 de marzo en el CEIP “Purificación Escribano” de La Roda (Albacete), donde participaron 430 alumnos.

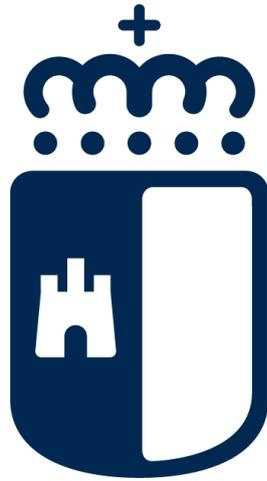


- El 6 de marzo en el CEIP “Juan Ramón Ramírez” de La Roda (Albacete), donde participaron 211 alumnos.

- El 5 de abril en el CEIP “José María de la Fuente” de Pozuelo de Calatrava (Ciudad Real), donde participaron 390 alumnos.

- El 21 de noviembre en la Semana de la Ciencia, organizada por el Ayuntamiento de Marchamalo, en la provincia de Guadalajara, donde participaron un total de 500 alumnos.





Castilla-La Mancha

