EMERGENCIAS 112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2025

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

El año 2025 fue especial en el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha por varias razones, la primera de ellas es la consolidación definitiva de este servicio esencial entre los ciudadanos de nuestra comunidad autónoma, habiéndonos convertido en un referente esencial en caso de accidentes o catástrofes.

El saludo protocolizado: “uno, uno, dos, emergencias ¿en qué podemos ayudarle?” es una respuesta a la esperanza de muchas personas, que ven una ventana de salvación en el teléfono único de emergencias, ante cualquier accidente o incidencia que estén sufriendo.

Estos 24 años de servicio a los ciudadanos, y la confianza que han puesto en nosotros, se ha reflejado en uno de los hitos conseguidos el pasado ejercicio: el mayor incremento de llamadas procedentes (aquellas que dan lugar a la gestión de una incidencia), de toda la serie histórica.

En este sentido, un total de 770.129 comunicaciones fueron atendidas por el Servicio 1-1-2 durante el pasado ejercicio, lo que supuso el 53,69% del total de llamadas recibidas durante todo el año. Es decir, más de la mitad de las comunicaciones telefónicas que llegaron en 2025 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.

El tercer y último hito destacable vivido durante 2025 fue el gran número de emergencias extraordinarias que fueron activadas. Así, fueron un total de 20 los planes de Protección Civil que fueron puestos en marcha durante el pasado año, debido, sobre todo, a las condiciones meteorológicas adversas que se registraron en Castilla-La Mancha.

De las 20 activaciones de estos planes realizadas durante 2025, las más numerosas fueron las ocasionadas por las condiciones meteorológicas adversas (tormentas, fuertes rachas de viento o lluvias intensas), que propiciaron la activación del Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en 16 ocasiones.

Sin embargo, las emergencias extraordinarias más destacables vividas el pasado año fueron dos: la primera fueron las inundaciones ocasionadas por las intensas lluvias del mes de marzo, que aconsejaron la activación del Plan Especial ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM) durante 30 días, y que provocaron daños (inundación de viviendas y corte de carreteras) especialmente en las provincias de Toledo y Guadalajara.

Y la segunda emergencia más destacada fue el apagón generalizado que sufrió toda España el día 28 de abril, y que originó la activación del Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM), para hacer frente a las numerosas incidencias provocadas por la falta de suministro eléctrico. Además, fue la primera vez que, en la región, se declaró la situación de emergencia de interés nacional en nuestra Comunidad Autónoma -Situación Operativa 3- del PLATECAM debido al carácter nacional del incidente.

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 2025 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 y Administraciones Públicas y esta ONG, en 2024.

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 2025 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron movilizados por el Centro de Emergencias 1-1-2 en un total de 41 ocasiones, diez menos respecto al año anterior. De estas,

destacan los meses de septiembre y noviembre, con 8 intervenciones en el primero y 6 en el penúltimo mes del año.

Si atendemos a las provincias donde se han llevado a cabo las intervenciones durante todo el ejercicio, veremos que, un año más, fue Toledo la zona donde se atendieron un mayor número de incidentes, con un total de 18; seguida de Ciudad Real y Cuenca, ambas con 7 intervenciones. Mientras que en Albacete y Guadalajara se notificaron el menor número de intervenciones, con 5 y 4, respectivamente. Destaca el gran aumento registrado en Toledo que, por tercer año consecutivo, sigue manteniendo un número desproporcionado respecto al resto de provincias. Cabe aclarar que un mismo incidente gestionado por el Servicio 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 2025 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 2025, se han atendido un total de 15 alertas por parte del Servicio de Emergencias 1-1-2. Esta cifra supone un pequeño incremento de casos respecto al año 2024, cuando se registraron 13 actuaciones. Estos datos arrojan un ligero empeoramiento de la situación con respecto a la situación anterior, pues se rompe la tónica de seguir disminuyendo en este tipo de casos, si bien el aumento es bastante limitado.

- Por provincias, Toledo es, un año más, la que registra el mayor número de incidentes: un total de 10, dos tercios de todos los incidentes registrados. Seguida, muy por detrás, de Guadalajara y Cuenca, donde se registraron dos incidentes en cada provincia. En la provincia de Albacete tuvimos un único caso, en todo el año 2025, y ningún caso fue registrado en Ciudad Real.

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 2025, se han dado de alta 2 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 1-1-2, además 5 se han dado de baja y 2 han experimentado modificaciones en los datos que lo integra. **A 31 de diciembre de 2025** se encontraban operativos un total de **9 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 2025	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	104	109	123	108	121	138	167	150	129	120	116	125	**1.510**
>OTROS	37	22	24	18	43	26	35	50	52	41	26	42	**416**
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	25	22	18	27	29	26	18	27	36	26	24	15	**293**
>PSICOLÓGICA	83	75	86	62	90	99	93	78	71	86	68	79	**970**
>AGRESIÓN SEXUAL	0	0	0	1	2	2	3	0	0	1	0	0	**9**
>PRESENCIA DEL AGRESOR	6	3	5	4	12	8	5	6	4	6	8	2	**69**
>SOLICITA ASESORAMIENTO	8	4	7	10	3	7	11	8	13	4	8	8	**91**
>PULSACIÓN SIN RESPUESTA	5	8	9	10	13	13	14	10	6	17	12	12	**129**
>VIOLENCIA SIN MAS DATOS	36	55	40	48	55	51	71	67	77	47	40	56	**643**
TOTAL	**304**	**298**	**312**	**288**	**368**	**370**	**417**	**396**	**388**	**348**	**302**	**339**	**4.130**

En 2025 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 4.130 incidentes relacionados con la violencia de género, del modo detallado en la tabla superior. Esto supone que, un año más, aumenta el caso de incidentes por violencia de género, en este sentido se contabilizaron durante 2024 un total de 3.899 incidencias de este tipo.

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.

Con respecto a las cifras del pasado año, hemos podido constatar un incremento en el número de intervenciones realizadas por las agrupaciones debido, en gran parte, al mayor número de emergencias extraordinarias coordinadas el 2025. Si bien se muestra una estabilización en torno a las 3.000 activaciones anuales.

Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2025												
ENE	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**TOTAL**
206	**120**	**241**	**232**	**246**	**321**	**352**	**354**	**257**	**331**	**195**	**199**	**3.054**
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

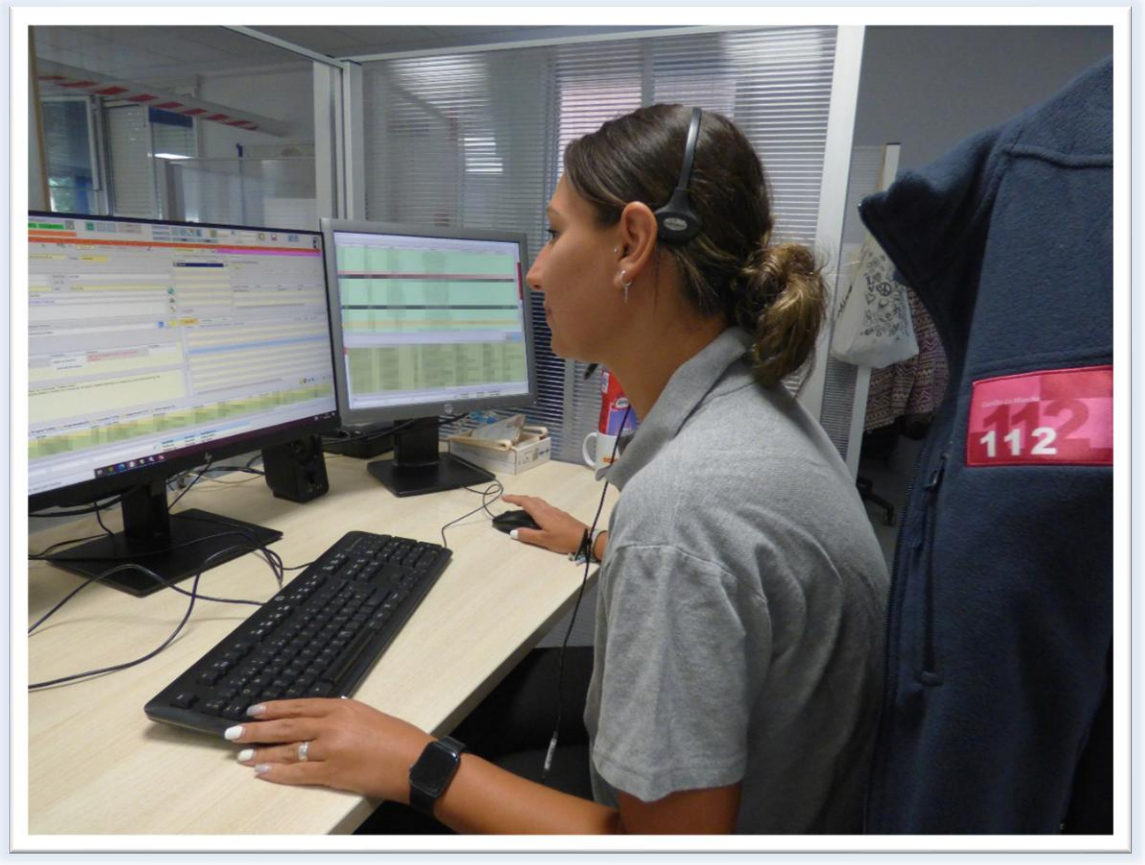
AÑO	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS PROCEDENTES	PROPORCIÓN PROCEDENTES/RECIBIDAS
2001	202.759	*10.165*	*5%*
2002	926.606	*165.101*	*18%*
2003	1.430.216	*281.653*	*20%*
2004	2.138.636	*328.414*	*15%*
2005	3.093.499	413.702	13%
2006	2.901.262	546.712	19%
2007	2.878.142	599.931	21%
2008	2.668.176	586.511	22%
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%
2025	*1.439.354*	*770.129*	53,6%
TOTAL	44.433.816	13.991.111	

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.

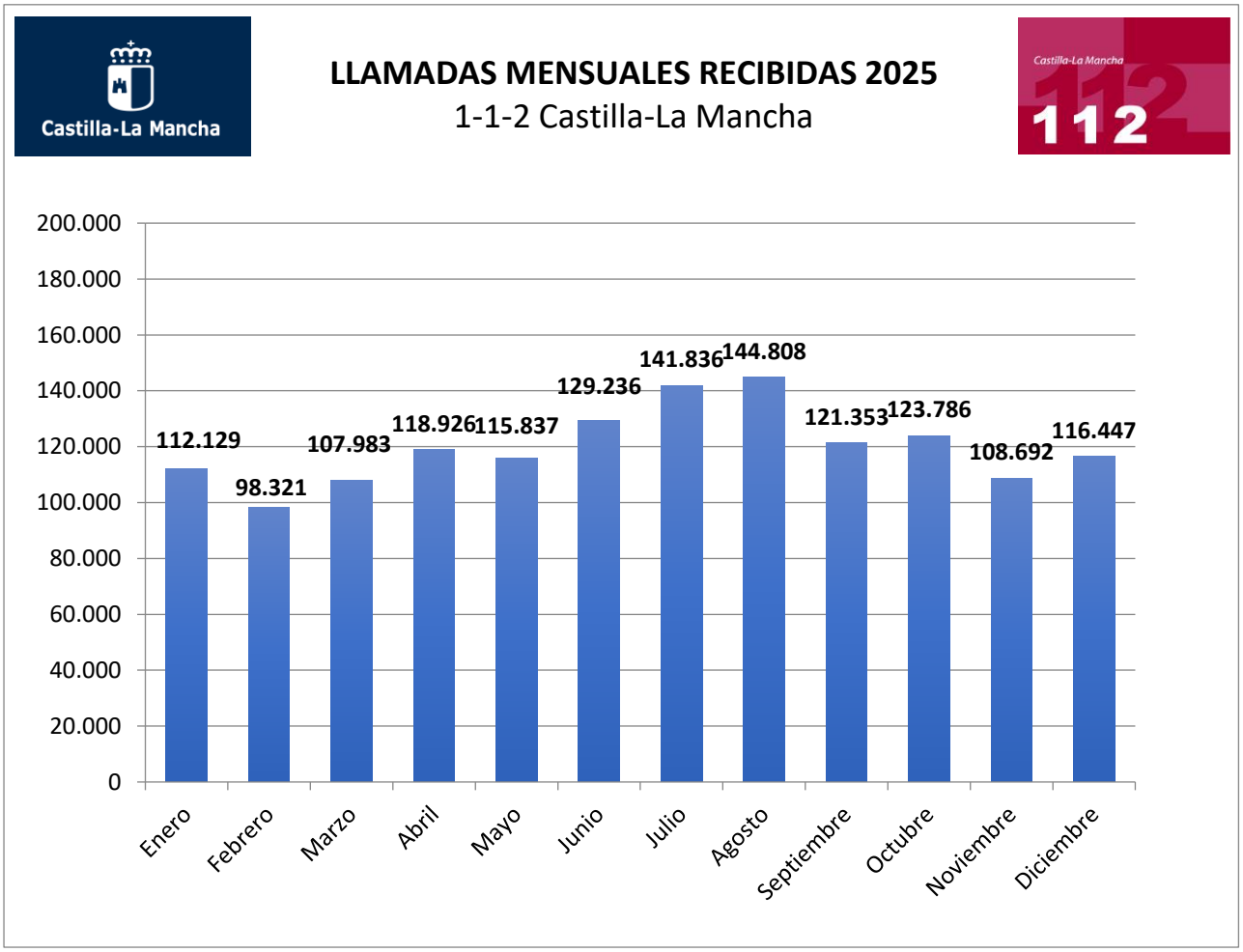
Por el contrario, las "llamadas procedentes" nombran a aquéllas, entre todas las recibidas, que se hallan dentro de la finalidad recogida en la Carta de Servicios del 1-1-2.

Si comparamos las llamadas totales del pasado año con las registradas en 2024 podemos ver un ligero incremento en 2025, que invierte la tendencia de años anteriores, pero que viene a confirmar una estabilización en las comunicaciones que llegan al teléfono de emergencia. De hecho, ese incremento contabilizado el pasado año han sido de tan solo 5.529 llamadas, con respecto a 2024.

Por otra parte, hay que señalar que las llamadas procedentes continúan con la tendencia al alza de años anteriores, registrando, de hecho, un incremento sustancial en 2025 con respecto a 2024. Así, el número de llamadas procedentes subió en un total de 48.126, con respecto al ejercicio anterior. Con todo esto, las llamadas procedentes supusieron el 53,69% del total de llamadas recibidas, alcanzándose en 2025 el mayor número de toda la serie histórica.

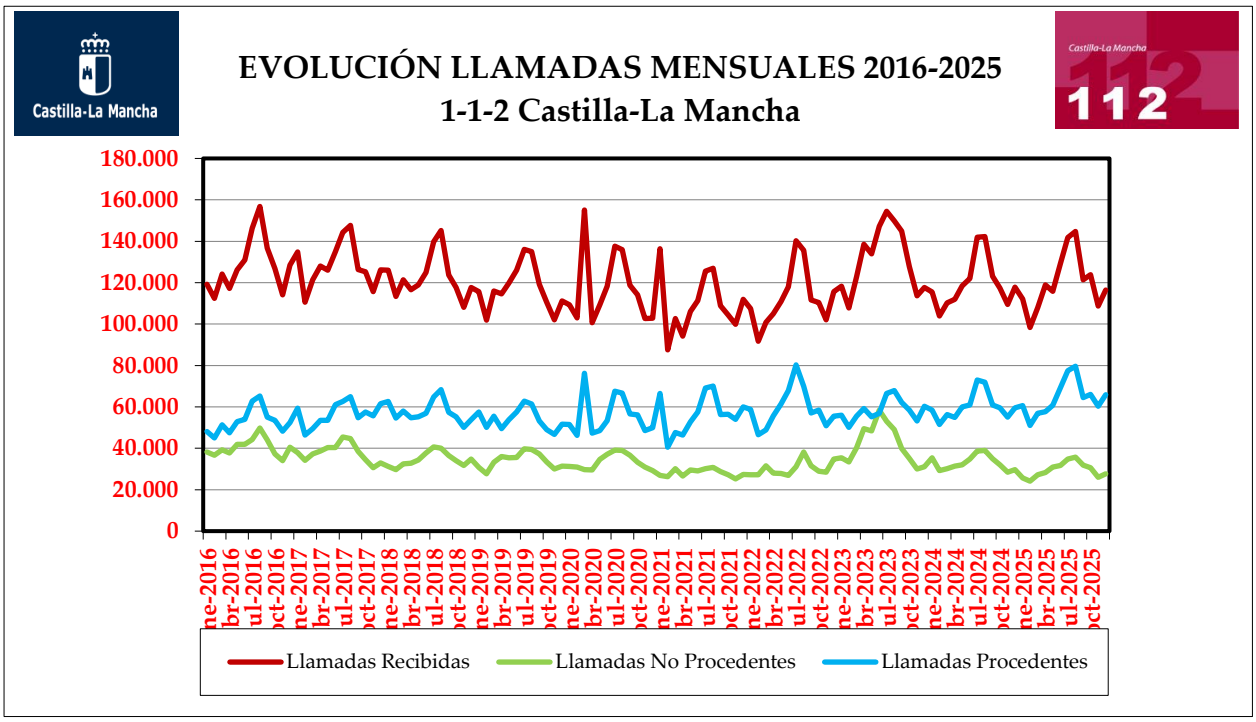


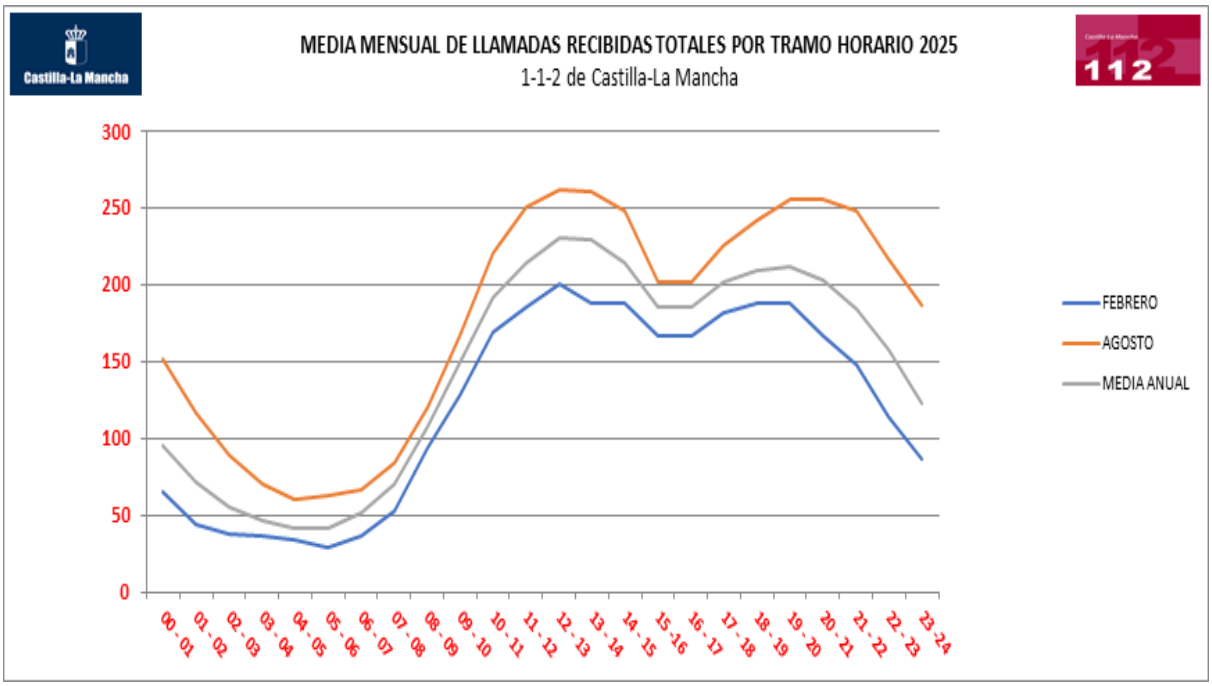
3.2. Llamadas mensuales



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 2025 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.



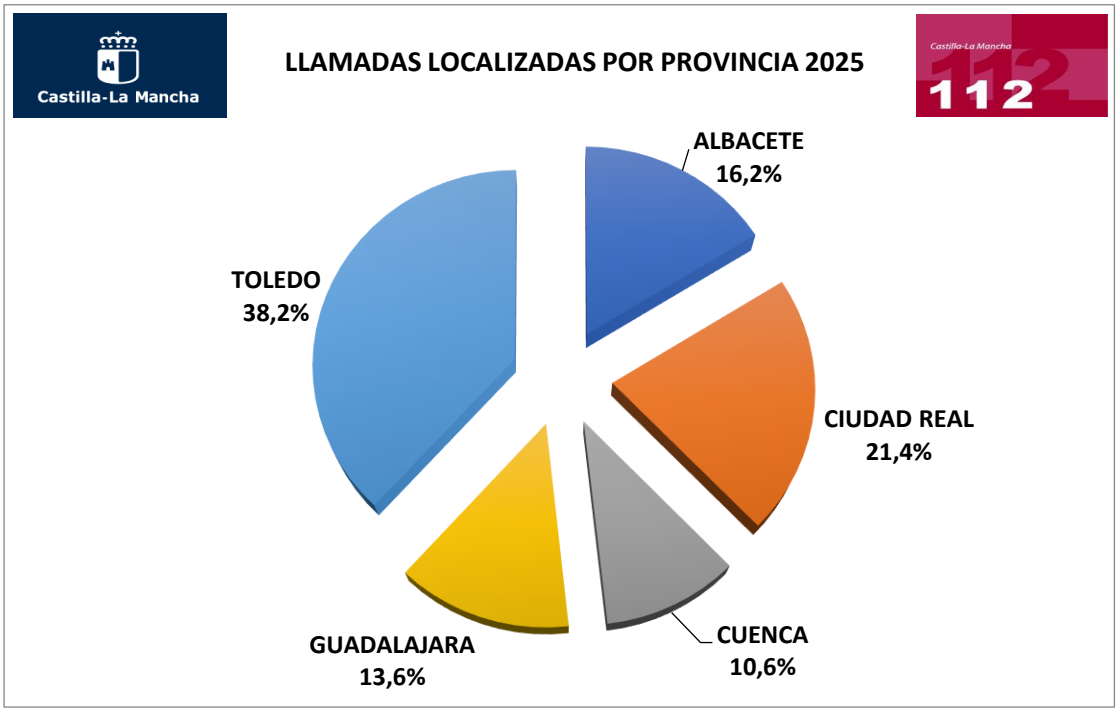


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 10:00 y las 14:00 horas, sin embargo, en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 22:00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

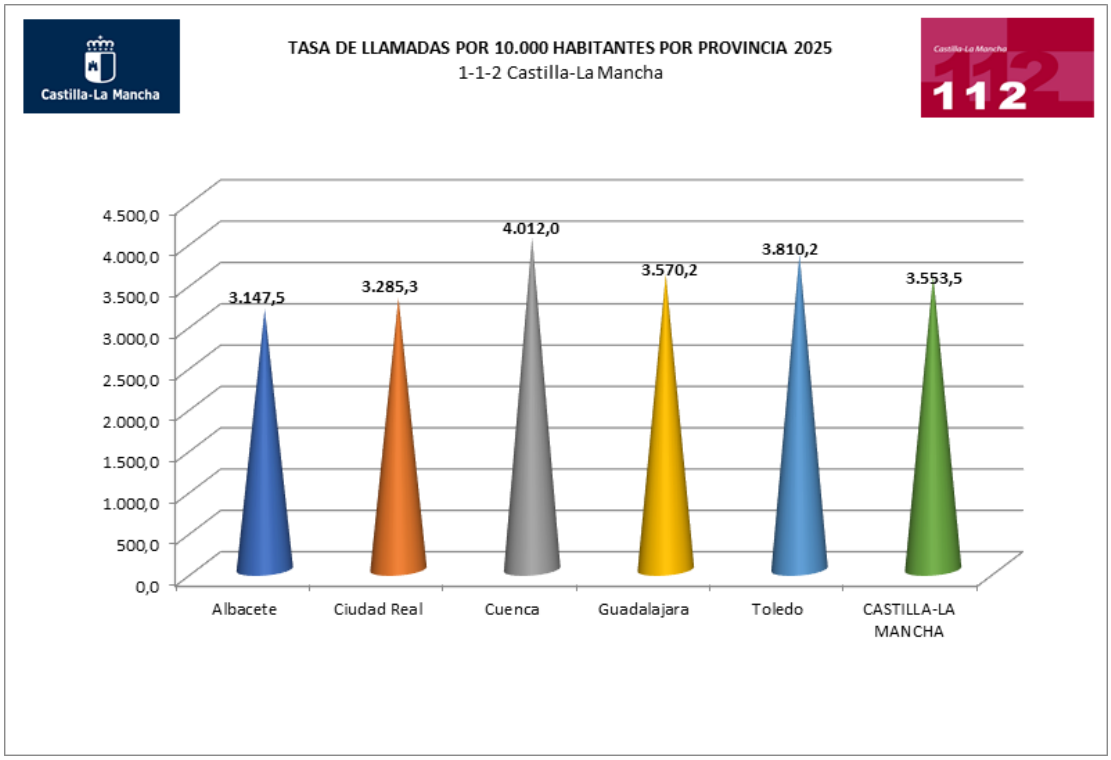
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. Este mes de marzo, al igual que pasa normalmente en verano, este descenso se produjo de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 23:00 horas.

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 2025 ha sido **Cuenca**, con 4.012 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes. En segundo lugar se sitúa la provincia de **Toledo** que, en 2025, registró un porcentaje de llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes, de 3.810,2 comunicaciones.

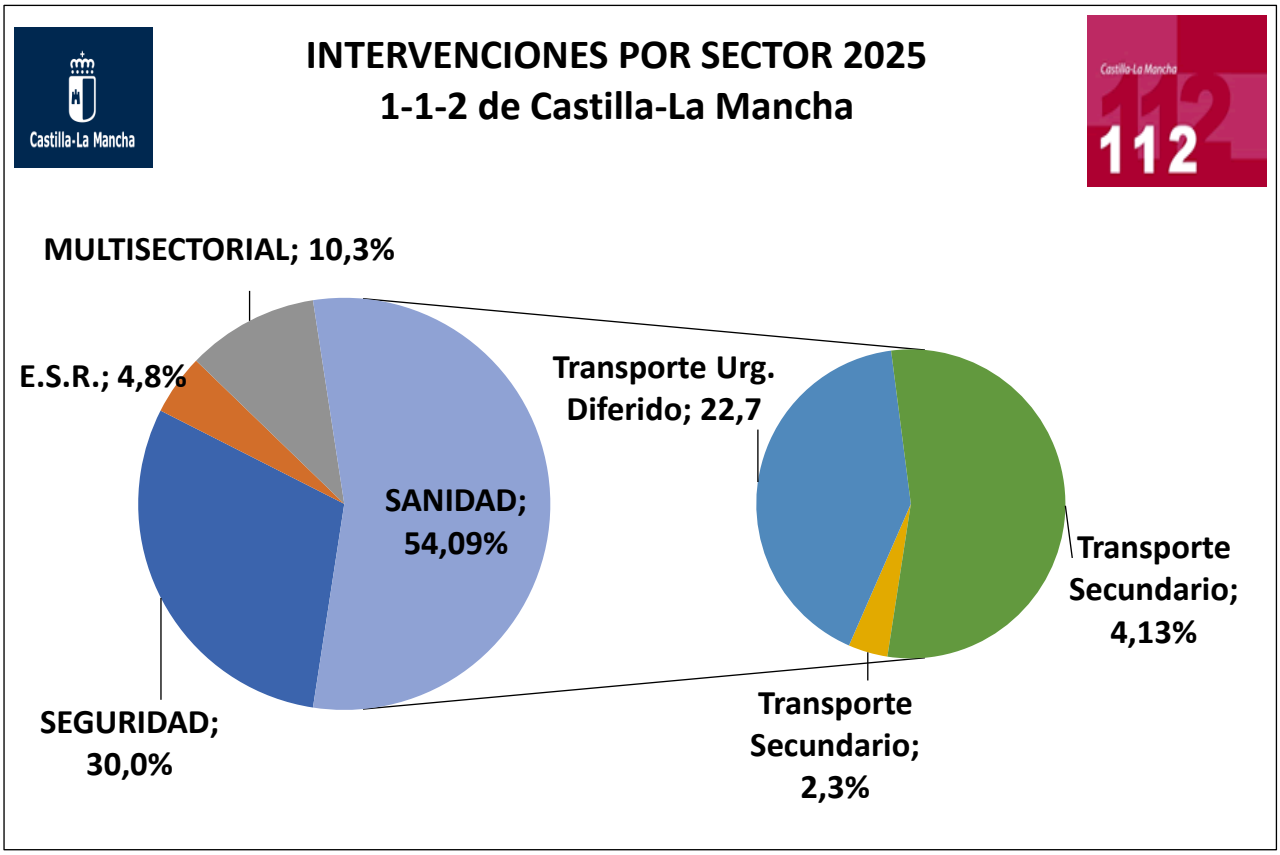
Por el contrario, la provincia que **menor tasa de llamadas** refleja ha sido **Albacete**, con 3.147,5 llamadas por cada 10.000 habitantes, siguiendo en orden ascendente las provincias de Ciudad Real y Guadalajara.

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 (54,09%). 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 30% 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.

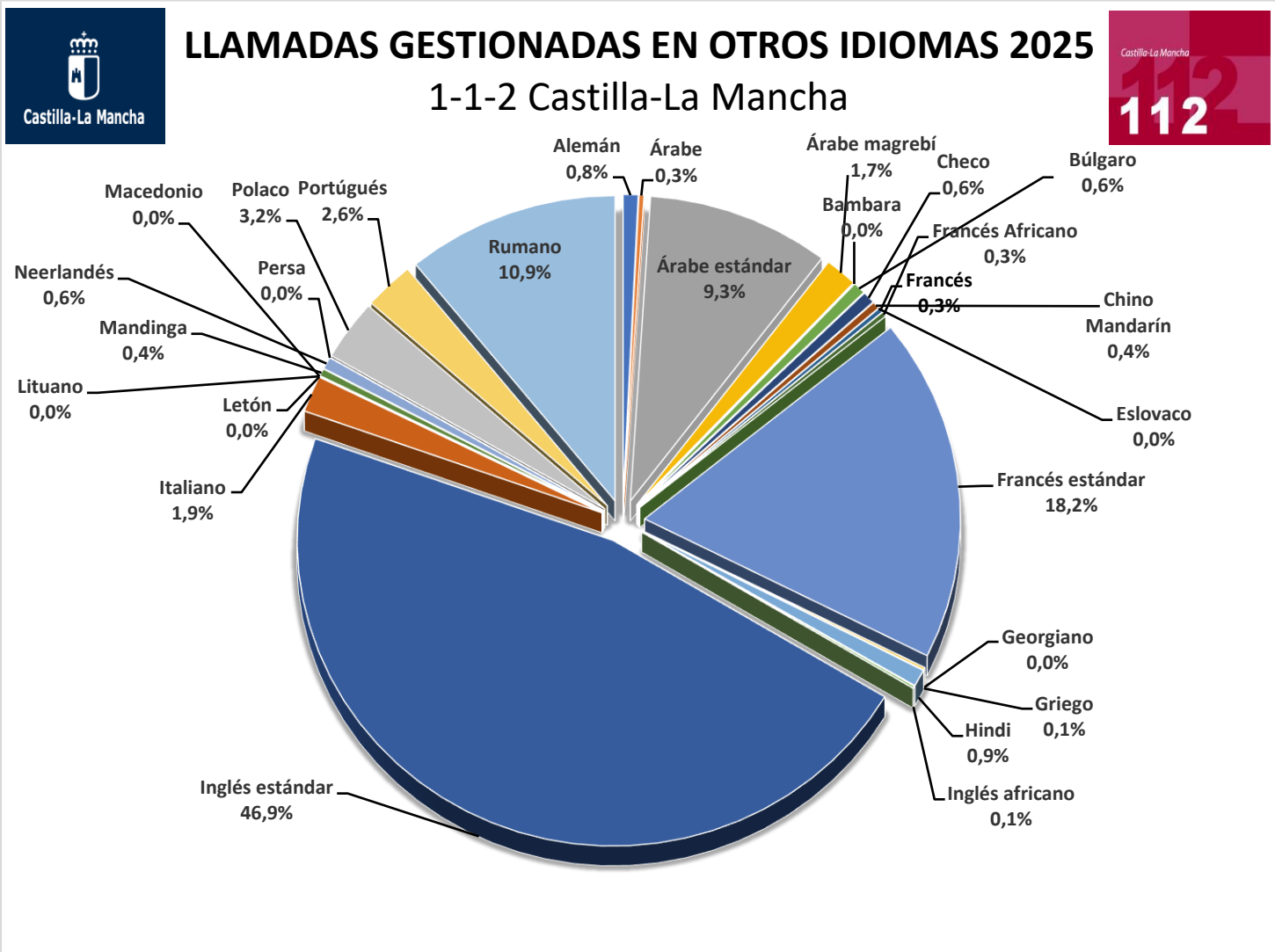
Las intervenciones relacionadas con los conceptos de extinción, salvamento y rescate (que incluyen tanto a los bomberos urbanos como a los medios forestales), ha alcanzado la cifra del 4,8% del total, también un porcentaje menor que el de años anteriores.

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 10,3% 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



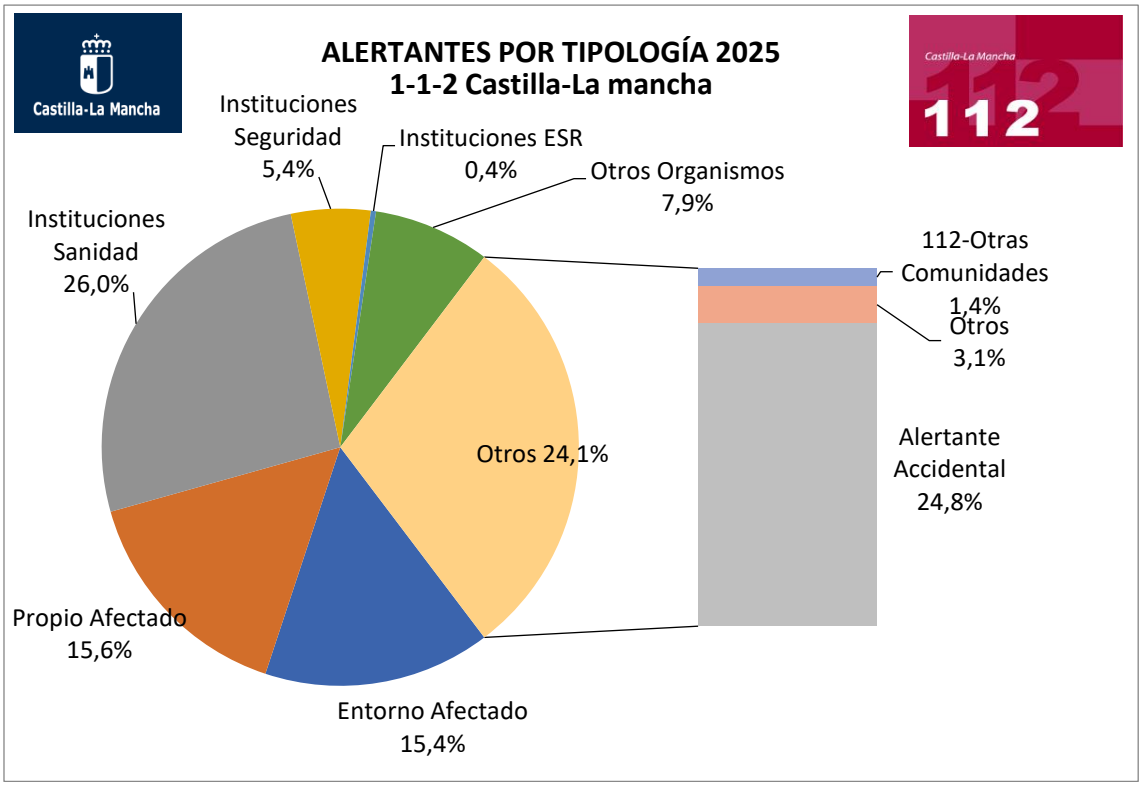
El 1-1-2 de Castilla-La Mancha dispone también de un servicio de traducción, con el fin de poder atender las llamadas de todas aquellas personas extranjeras que se encuentran en nuestra comunidad, bien de tránsito o porque han comenzado a residir recientemente en Castilla-La Mancha y desconocen el idioma español. Durante el pasado año las dos lenguas extranjeras más demandadas fueron el inglés y el francés, seguidas por el rumano y el árabe. Más minoritarias fueron el polaco, 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% 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 15,6% de los incidentes son comunicados por el propio afectado por la emergencia; mientras que el 15,4% lo son por el entorno de los afectados; un 24,8%, 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 2025 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:

Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la empresa “Puy Du Fou España”

El 31 de enero de 2025 se se firma por parte de la Dirección General de Protección Ciudadana y la empresa “Puy Du Fou España”, un Protocolo Operativo con el objetivo de colaborar en la comunicación y coordinación de las urgencias y emergencias que se produzcan, durante la actividad de esta empresa, en Castilla-La Mancha.

Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y Centrales Operativas del Servicio de Guardia Civil (COS/COTA)

El 29 de abril de 2025 se firma por parte de la Dirección General de Protección Ciudadana y las Centrales Operativas del Servicio de Guardia Civil (COS/COTA), un Protocolo Operativo con el fin de coordinar la comunicación de las urgencias y emergencias, a través de la integración telemática con el sistema de gestión informática del Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la Consejería de Bienestar Social

El 5 de septiembre de 2025 se firma por parte de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas y Transformación Digital y la Consejería de Bienestar Social de Castilla-La Mancha un Convenio de Colaboración, con el objetivo de desarrollar los procedimientos operativos necesarios para garantizar la atención de los usuarios del Servicio de Teleasistencia domiciliaria, que se encuentren en situaciones de urgencia.

Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la Consejería de Fomento, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y el Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha

El 30 de octubre de 2025 se firma por parte de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, la Consejería de Fomento, la Consejería de Educación, Cultura y Deportes y el Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha, un Protocolo General de Actuación con el objetivo de colaborar en la intervención en situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe o calamidad pública, con un plan de Protección Civil autonómico activado.

Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria

El 4 de noviembre de 2025 se firma por parte del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el Servicio de Teleasistencia Domiciliaria, la segunda edición del Protocolo de comunicación de alertas, con el objetivo de coordinar las emergencias surgidas entre los usuarios de teleasistencia.

Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha

El 11 de noviembre de 2025 se firma por parte del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha, el Protocolo de Coordinación, con el fin de organizar la comunicación de las emergencias y urgencias, recogidas en el Convenio general.

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 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 2025 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, las 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.

De este modo, en 2025 se registraron un total de 20 emergencias extraordinarias:

- **Fenómenos meteorológicos adversos (METEOCAM), enero de 2025.**

El día 26 de enero, las previsiones de la Agencia Estatal de Meteorología sobre el paso de la borrasca Herminia por Castilla-La Mancha, motivaron la activación del Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en Fase de Alerta Situación Operativa 0, para toda la Comunidad Autónoma.

Dicho Plan fue desactivado el día 29 de enero, habiéndose contabilizado un total de 310 incidentes, la mayoría registrados en la provincia de Albacete, debidos especialmente a daños causados por las fuertes rachas de viento.

- **Accidente de un camión de mercancías peligrosas (PETCAM) en Ciudad Real, febrero de 2025.**

El día 3 de febrero el vuelco de un camión cisterna que transportaba propano motivaba la activación, a las 13:09 horas, del Plan Especial de Emergencias de Transporte de Mercancías Peligrosas de Castilla-La Mancha (PETCAM) en fase de alerta, situación operativa 0, en la provincia de Ciudad Real. El vehículo sufría un accidente en el kilómetro 42 de la carretera CM-4202, perteneciente al término municipal de Alamillo (Ciudad Real). Tras el vuelco, el camión sufrió una fuga de la carga. El conductor del vehículo pesado, un hombre de 51 años, fue trasladado al Hospital Santa Bárbara de Puertollano.

El PETCAM fue desactivado a las 23:50 horas del día siguiente, 4 de febrero, una vez realizado el trasvase de la carga del camión accidentado y su retirada, produciéndose tras ello la reapertura total de la CM-4202.

- **Inundaciones por lluvias en Castilla-La Mancha (PRICAM), marzo de 2025.**

El día 8 de marzo, ante la previsión de intensas lluvias acompañadas de fuertes tormentas, que podían provocar el incremento del caudal en barrancos, arroyos y ríos, debido también al desembalse de varias presas en Guadalajara, Madrid y Toledo, a las 18:00 horas, se activaba el Plan Especial ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM), en fase de alerta, situación operativa 0, para toda la Comunidad Autónoma.

A las 20:15 horas del domingo 9 de marzo, y ante las previsiones de desembalses, la Dirección del Plan actualiza su situación operativa activada y en consecuencia declara el PRICAM activado en fase de emergencia, situación operativa 1, en las provincias de Guadalajara y Toledo.

Durante estos días se procedía al desembalse de varias presas, por lo que se informaba a las poblaciones que podrían verse afectadas por la crecida de los cauces mediante el sistema de avisos Es-Alert. Varias carreteras de la provincia de Guadalajara se vieron afectadas por acumulaciones de agua y obstáculos en la calzada. Además, una pequeña pedanía de Sigüenza quedaba aislada tras anegarse el camino de acceso al pueblo.

Asimismo, se intensificaba la vigilancia del caudal del río Alberche, en la provincia de Toledo, ya que este iba aumentando considerablemente debido al agua desembalsada por las

presas de San Juan y Picadas, ambas en la Comunidad de Madrid. Algunos colegios de Talavera de la Reina cerraron como medida de precaución.

El Plan se desactivó 30 días después, el 7 de abril, habiéndose registrado un total de 265 incidentes, la mayoría de ellos en las provincias de Guadalajara y Toledo.

- **Apagón de la Red Eléctrica en toda España (PLATECAM), abril de 2025.**

El día 28 de abril, a las 13:15 horas, ante la situación extraordinaria provocada por el apagón generalizado que afectaba a gran parte de la Península Ibérica, el Gobierno regional activaba el Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de emergencia situación operativa 1, para toda la Comunidad Autónoma. Ese mismo día, y ante la incertidumbre respecto a la posible duración de la crisis energética, se eleva el Plan a situación operativa 2 de emergencia.

El Ejecutivo autonómico, tras consulta previa recibida mediante correo electrónico desde el Centro Nacional de Emergencias (CENEM), remitido a todas las comunidades autónomas y en el que se solicitaba si se quería la declaración de emergencia de interés nacional por el episodio del apagón eléctrico, respondió afirmativamente a dicho requerimiento. Por ello se declaró, esa misma noche, la situación de emergencia de interés nacional en nuestra Comunidad Autónoma -Situación Operativa 3- del PLATECAM.

Durante este primer día de emergencia, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias de Castilla-La Mancha 1-1-2 recibió más de 12.000 llamadas una cifra que triplicaba la que se registra en un día normal. Hay que tener en cuenta la labor llevada a cabo por los trabajadores de este servicio que, además, tuvieron que realizar su cometido haciendo frente también a los problemas relacionados con caídas de los sistemas informáticos, aplicaciones y redes de telecomunicaciones que afectaron a particulares y a gran número de organismos.

Entre las medidas tomadas en el marco de aplicación del PLATECAM destacan el cierre de los centros educativos el día 29, hasta la total normalización de la situación y la recuperación de la electricidad en todos los centros de enseñanza; la suspensión de la actividad sanitaria programada para esa jornada, y la correcta cobertura de los servicios sanitarios y de la atención a los pacientes que recibían tratamiento de oxigenoterapia en los domicilios.

Sobre la atención que se ofreció a los pasajeros de los distintos trenes que habían quedado parados en Castilla-La Mancha: durante la noche del día 28 y la mañana del día 29, fueron distribuidas más de 3.500 cenas y 2.500 desayunos para atender a los pasajeros de los trenes que se encontraban en estaciones y albergues establecidos, en colaboración con ayuntamientos y Cruz Roja, en diferentes localidades de la región.

El Plan fue desactivado el miércoles 30 de abril, tras la evolución favorable de la situación y la ausencia de incidentes generados por el apagón general, habiéndose recuperado el suministro eléctrico en la mayor parte de la Comunidad Autónoma.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), mayo de 2025.**

El día 2 de mayo, a las 09:25 horas se activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), ante los avisos de nivel naranja por

tormentas con probabilidad de granizo y rachas muy fuertes de viento, elaborados por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), en la provincia de Guadalajara, así como en la comarca de la Serranía de Cuenca y las comarcas albaceteñas de La Mancha y Hellín y Almansa.

A todo ello se sumaron también los avisos de nivel amarillo por precipitaciones de hasta 15 milímetros en una hora y tormentas con probabilidad de granizo en el resto de la región, lo que motivó la activación del METEOCAM, en Fase de Alerta Situación Operativa 0, para toda la comunidad autónoma.

El Plan fue desactivado esa misma noche, a las 21:15 horas, habiéndose contabilizado un total de 62 incidencias.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), mayo de 2025.**

El día 10 de mayo, A las 11:00 horas se activaba el Plan Específico ante Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en toda Castilla-La Mancha, en fase de Alerta situación operativa 0, tras la recepción de avisos de nivel naranja por lluvias intensas, tormentas con probabilidad de granizo y rachas muy fuertes de viento en la Serranía de Cuenca y en la comarca albacetense de Hellín y Almansa. También se dieron avisos de nivel amarillo por precipitaciones en el resto de comarcas de las provincias de Cuenca y Albacete y en la provincia de Guadalajara.

El METEOCAM fue desactivado esa misma noche, a las 22:00 horas, habiéndose contabilizado un total de 17 incidencias.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), junio de 2025.**

El día 3 de junio, a las 14:00 horas, se activó el Plan Específico por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, en toda la región, debido a los avisos de nivel amarillo por lluvias y tormentas que podrían ir acompañadas de granizo.

El Plan se desactivó a las 23:00 horas, una vez finalizados dichos avisos y habiéndose contabilizado un total de 30 incidencias en toda la región.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), junio de 2025.**

El día 9 de junio, a las 13:00 horas, se activaba el Plan Específico por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, en toda la región, teniendo en cuenta los avisos de nivel amarillo publicados por la AEMET, por lluvias intensas y tormentas, en todas las provincias excepto Ciudad Real.

El Plan fue desactivado a las 00:00 horas, una vez finalizados los avisos emitidos por la AEMET, y habiéndose contabilizado en toda la región un total de 27 incidentes.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), junio de 2025.**

El día 14 de junio, a las 13:00 horas, se activa el Plan Específico por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, en las provincias de Albacete, Cuenca y Guadalajara, debido a los avisos de nivel amarillo y naranja publicados por AEMET por lluvias intensas y tormentas, en diversas comarcas de estas tres provincias.

El Plan fue desactivado a las 00:00 del día 15, una vez finalizados los avisos meteorológicos. Durante estas 11 horas se contabilizaron un total de 2 incidentes.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), junio de 2025.**

El día 15 de junio, a las 13:00 horas, el Gobierno de Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, activa en Fase de Alerta, Situación Operativa 0, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en la provincia de Albacete.

Al día siguiente, el lunes, se activa la Fase de Alerta Situación Operativa 0, en las provincias de Ciudad Real, Guadalajara y Toledo, ampliando la activación que ya estaba en vigor en Albacete y también en Cuenca.

El Plan fue desactivado a las 22:00 horas del miércoles, habiéndose registrado un total de 87 incidencias. La mayoría de ellas se produjeron en la provincia de Albacete, concretamente en La Roda.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), junio de 2025.**

El día 19 de junio, a las 13:00 horas, el Gobierno de Castilla-La Mancha activa el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en Fase de Alerta Situación Operativa 0, para provincia de Albacete. La motivación fue un aviso naranja, emitido por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), por riesgo de fuertes precipitaciones en las comarcas de Hellín y Almansa.

El Plan fue desactivado esa misma noche, a las 22:00 horas, una vez finalizado el aviso que motivó la activación del METEOCAM. Durante las horas que estuvo activo se registró un único incidente.

- **Incendio en una industria de reciclaje de pilas y baterías (PLATECAM), julio de 2025.**

El día 4 de julio, debido al incendio en una industria de reciclaje de pilas y baterías de Azuqueca de Henares (Guadalajara), se decide activar el PLATECAM en fase de alerta para la provincia de Guadalajara, a las 20:15 horas. Durante el tiempo de aplicación del PLATECAM y atendiendo a las variaciones de las condiciones meteorológicas, especialmente a los cambios en la dirección del viento, se envían un total de cinco mensajes Es-Alert a la población con consejos de prevención y autoprotección.

A las 19:30 del día 11, bomberos en el lugar confirman que el incendio ha quedado controlado, por lo que la Dirección del Plan desactiva el PLATECAM el sábado, día 12 de julio, a las 10:30 horas.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), julio de 2025.**

El día 24 de julio, a las 11:00 horas, el Gobierno de Castilla-La Mancha activa el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en Fase de Alerta Situación, Operativa 0, para las provincias de Albacete y Cuenca. La motivación fue la

emisión, por parte de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), de avisos de nivel amarillo y naranja por riesgo de fuertes precipitaciones y tormentas en amplias zonas de ambas provincias.

El Plan fue desactivado a las 08:00 horas del día siguiente, habiéndose contabilizado un total de 22 incidentes: 17 en Albacete y 5 en Cuenca. La mayor parte de ellos se produjeron por obstáculos en la calzada (de árboles y ramas), inundaciones en la vía pública y acumulaciones de agua en espacios cerrados.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), agosto de 2025.**

El día 1 de agosto, a las 15:10 horas, el Gobierno de Castilla-La Mancha, a través de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) para toda la región. El motivo fue la emisión, por parte de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) de un aviso de nivel naranja por lluvias y tormentas, con acumulación de 30 mm en una hora, en las comarcas de Alcaraz y Segura, en la provincia de Albacete, así como por avisos de nivel amarillo en el resto de Castilla-La Mancha.

El Plan se desactivó a las 22:00 horas y, durante el tiempo de aplicación del mismo se registraron un total de seis incidencias en toda Castilla-La Mancha.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), agosto de 2025.**

El día 13 de agosto, a las 17:00 horas, la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, activaba el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en la provincia de Albacete. El motivo fue la emisión, por parte de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), de un aviso de nivel naranja por lluvias y tormentas observadas en las comarcas de La Mancha y Alcaraz y Segura, ambas en la provincia de Albacete.

El Plan se desactivó a las 21:00 horas sin que se registrase ningún incidente.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), septiembre de 2025.**

El día 28 de septiembre, a las 17:00 horas, la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en las provincias de Actividad del Servicio de Emergencias 1-1-2, a 31 de diciembre de 2025 20 Albacete y Cuenca. El motivo fue la emisión, por parte de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), de un aviso de nivel naranja por lluvias en diferentes comarcas de ambas provincias.

El Plan se desactivó el lunes, 29 de septiembre, a las 8:00 horas registrándose un total de 12 incidentes.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), octubre de 2025.**

El día 8 de octubre, a las 16:00 horas, con motivo de los avisos de nivel naranja elaborados por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) por fuertes lluvias, para zonas de las provincias de Albacete y Cuenca, se procede a la activación, en Fase de Alerta, Situación Operativa 0, del Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en ambas provincias, ampliándose al día siguiente a la provincia de Ciudad Real.

El Plan fue desactivado a las 13:00 horas del día 10 de octubre con un total de cinco incidencias registradas durante su aplicación.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), octubre de 2025.**

El 13 de octubre, a las 17:30 horas, tras los avisos por fenómenos observados por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), de nivel naranja por fuertes lluvias en Albacete, se activaba el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en Fase de Alerta Situación Operativa 0.

El Plan fue desactivado a las 07:15 horas del día 14, habiéndose registrado una única incidencia.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), noviembre de 2025.**

El 15 de noviembre, a las 09:00 horas, debido a un boletín de aviso naranja por riesgo importante de lluvias, emitido por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), para la comarca toledana de la Sierra de San Vicente, se activa el Plan Específico ante el Riesgo de Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) para la provincia de Toledo.

El plan se desactivó ese mismo día, a las 23:59 horas, habiéndose registrado un total de cuatro incidencias relacionadas con el viento.

- **Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), diciembre de 2025.**

El 14 de diciembre, a las 08:00 horas, tras los avisos de nivel naranja y nivel amarillo por fuertes lluvias, emitidos por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para las comarcas albaceteñas de Alcaraz y Segura y Hellín y Almansa, se activa el Plan Específico ante el Riesgo de Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) para la provincia de Albacete.

El Plan fue desactivado el día 15, a las 8:00 horas, 24 horas después de su activación, sin que se registrase ningún incidente.

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 la lavandería de una residencia de mayores obliga a evacuar a unos 60 residentes, en Pedro Muñoz (Ciudad Real)**

   A las 8:35 horas de la mañana del 3 de marzo, el incendio en la lavandería ubicada en la planta baja del edificio de la residencia 'Cuna del Mayo' en Pedro Muñoz (Ciudad Real) obliga a evacuar a 60 personas. Aunque se controla la situación y no hay afectados, los residentes tuvieron que ser trasladados a un espacio público, a la vivienda de mayores de la localidad.

   Tras la retirada de los Bomberos, y después de finalizar las labores de extinción, ventilación e inspección del lugar sobre las 12:00 horas, Protección Civil procedió a realizar los traslados para el realojo de los residentes, que finalizó sobre las 15:40 horas.

2. **Una persona fallece en un accidente ferroviario en la línea Chamartín-Badajoz, a la altura de Talavera de la Reina (Toledo)**

   Alrededor de las 18:00 horas del día 5 de septiembre, un tren de pasajeros, con 250 pasajeros, arrolla a un vehículo en un paso a nivel en el kilómetro 123,600 de la vía férrea que cubre el trayecto Chamartín-Badajoz.

   El único ocupante del vehículo resultaba fallecido en esta colisión que se produjo en la vía, paralela a la CM-400, a la altura del kilómetro 64.

3. **Una mujer muere tras caer durante una ruta senderista, en la zona de Las Chorreras de Robledo del Mazo (Toledo)**

   Una mujer fallece, durante un rescate de gran dificultad, tras precipitarse el 1 de mayo, de una altura de 5 metros, en la zona de la cascada de la Ruta de la Garganta de las Lanchas, en la pedanía de Las Hunfrías, de Robledo del Mazo (Toledo). La caída se producía en torno a las 14:00 horas. Posteriormente, se daba inicio al rescate de la mujer, de 48 años, de la zona de Las Chorreras.

   Tras ser sacada del agua con ayuda de las personas que se encontraban en la zona, se inició la evacuación de la afectada hasta el punto de localización de los recursos sanitarios, solicitándose por parte de los bomberos un helicóptero de rescate de la Guardia Civil. La misma Guardia Civil solicitaba un Equipo de intervención psicológica de Cruz Roja para atención a los familiares.

   Además, un bombero tuvo que ser trasladado a un centro sanitario por un traumatismo en la rodilla.

4. **El accidente de un camión, seis turismos y una autocaravana ocasiona 15 heridos de diversa consideración en la A-3, en Saelices (Cuenca)**

   Un total de 15 personas resultaron afectadas de diversa consideración y de diversas edades, entre ellas dos menores de 7 y 9 años, en un accidente múltiple de tráfico con heridos y atrapados que se produjo el 9 de julio, a las 9:34 horas, en el kilómetro 98,7 de la A-3, en sentido Madrid, la altura de Saelices (Cuenca).

   Se movilizaron un gran número de dispositivos en el suceso, en el que intervinieron los Bomberos, Guardia Civil, un helicóptero medicalizado, y varias ambulancias, que se encargaron del traslado de los afectados a distintos recursos sanitarios, en concreto 11 de ellos al Hospital General Virgen de la Luz de Cuenca, otros dos al Hospital Universitario de Toledo, y dos más a los hospitales madrileños del 12 de Octubre y La Paz.

5. **Un joven de 24 años desaparece en la Laguna del Arquillo de Masegoso (Albacete), encontrándose su cuerpo tras días de búsqueda en la zona**

   La mañana del 24 de abril se activaba la búsqueda de una persona desaparecida, un joven de 24 años, en el paraje de la Laguna del Arquillo, en Masegoso (Albacete),

   Tras varios días de búsqueda en la laguna y su entorno, con la movilización de patrullas de la Guardia Civil, GEAS y un equipo de intervención psicosocial de Cruz Roja, además de un equipo con sonar para mapear el suelo de la laguna, el cuerpo del joven aparecía en la laguna el día 28.

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 2025, 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
  - Corpus Christi de Toledo
  - Fiestas y Ferias de Albacete
  - Feria y Fiestas de San Julián en Cuenca
  - Cortejo de las Mondas, Talavera de la Reina (Toledo)

- Pruebas deportivas: Carreras ciclistas, triatlón, rallyes, etc.
  - Mundial de MXGP Gran Premio de CLM Cózar Motor Ranch, Cózar (Ciudad Real)
  - XVIII Medio Maratón de Bolaños de Calatrava (Ciudad Real)
  - XVI Marcha BTT y III Maratón de Tarazona de la Mancha (Albacete)
  - Triatlón Cazalegas (Toledo)

- Otros: Manifestaciones, culturales, sin clasificar.
  - Festival Viñarock, Villarrobledo (Albacete)
  - Festival de los Sentidos de La Roda (Albacete)
  - Día de las Fuerzas Armadas (Guadalajara)



Aquellos acontecimientos o celebraciones, en los que se reúnen un gran número de personas, como es el caso del Corpus Christi en Toledo, son objeto de especial atención por parte de los organismos de emergencia, con el fin de responder con prontitud ante cualquier incidencia

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 2025 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 2024 y, posteriormente, al finalizar el primer semestre de 2025 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 los cursos de Formación Interna Inicial de los que, durante el pasado año, llegaron a realizarse un total de 4, dos de ellos dirigidos al grupo de Operadores de Demanda, uno para Operadores de Respuesta Multisectorial (ORM) y otro para conductor del vehículo de coordinación.

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	202 horas	Febrero marzo	1ª edición	Centro Respaldo y 112
Competencial	Técnico Conductor	Personal Interno 112	Personal Externo	Presencial	80 horas	Mayo Junio	1 edición	Centro 112
Competencial	Operador de Respuesta Multisectorial(ORM)	Personal Interno 112	Personal interno	Presencial	90 horas	Mayo Junio	1ª edición	Centro 112
Competencial	Habilitación Operador de Demanda	Personal Interno 112	Personal Externo	Mixto	200 horas	Octubre Noviembre	2ª edición	Centro Respaldo y 112

- Por necesidades del Servicio, se llevaron a cabo dos cursos de operadores de demanda, uno en cada semestre.

- La formación en “Técnico conductor” se planificó y ejecutó tras llevarse a cabo el proceso de selección de aspirantes para la formación. Las horas formativas se mantienen en 80 horas.

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**
Imperativo legal	Prevención en Riesgos Laborales	F. Externa SERVEO	Personal que tiene que reciclarlo	Online	4 h.	Anual	1 edición 9 jornadas	No procede
Competencial	Implantación Nueva Cartografía SENECA	Personal Interno 112	Operadores Demanda	Presencial	4 horas	Febrero marzo	1 edición 9 jornadas	Centro Respaldo
Competencial	Emergencias Extraordinarias: PRICAM	Personal Interno 112	Jefes de Sala, O.R.M. Estructura Operativa	Presencial	5 horas	Mayo	1 edición 3 jornadas	Centro Respaldo
Competencial	Manejo de aplicaciones y herramientas en Vehículo de Coordinación Pesado y ligero	Personal Interno 112	Personal voluntario y Dto. EE y Dto. Sistemas	Mixta	6 h.	Mayo Junio	1 edición 4 jornadas	Moodle Vehículos Coord.
Competencial	Capacitación en los distintos puestos operativos en sala de Coordinación: OD	Personal interno	Personal operativo Estructura	Mixto	20 h.	febrero julio	1 edición 5 jornadas	Centro Respaldo y Centro 112
Competencial	Capacitación en los distintos puestos operativos en sala de Coordinación: JS	Personal interno	Personal operativo Estructura	Mixto	100 h.	Octubre noviembre	1 edición 7 jornadas	Centro Respaldo y Centro 112
Competencial	Prácticas en la sala CECOP	Personal interno	Personal operativo Estructura	Mixto	20 h.	septiembre	1 edición 8 jornadas	Centro 112
Competencial	Word y Excel avanzado	Personal interno	Personal Estructura	Presencial	5 h.	diciembre	1 edición 2 jornadas	EPC
Competencial	Explotación de datos	Personal interno	Dto. Sistemas	Presencial	3 h.	diciembre	1 edición	Centro 112

Formación Interna Continua de Especialización								
Tipo de Formación	**Denominación de Acción Formativa**	**Impartido**	**Destinatarios**	**Modalidad**	**Duración**	**Fecha**	**Nº Ediciones**	**Lugar Impartición**
Informativo-legal	Prevención Riesgos Laborales *(1)	F. Externa SERVEO	OD nueva incorporación	Online	4 h.	Todo el año	1 edición 9 jornadas	No procede
Informativo-legal	Sensibilización ambiental *(2)	F. Externa SERVEO	OD nueva incorporación	Online	2 horas	Todo el año	1 edición 6 jornadas	No procede
Informativo-legal	Concienciación y Formación en Ciberseguridad *(3)	F. Externo OESIA	Todo el personal	Online	4 h.	Septiembre Diciembre	1 edición	No procede
Competencial	Formación en Operador Encuestas *(4)	Personal Interno 1-1-2	Operadores de Demanda	Online	1 h.	Todo el año	1 edición	CECOP 1-1-2
Informativo-legal	Trabajos en Altura	F. Externa SERVEO	Conductores, Dto. Protocolos y EE, Dto. Sistemas, ORM, JS	Presencial	8 h.	Abril Junio	1 edición 2 jornadas	EPC y PMA
Informativo-legal	Seguridad de la información y continuidad en el negocio	F. Externa SERVEO	Conductores Operador de demanda	Online	1 h.	Enero junio	1 edición 3 jornadas	No procede
Competencial	Operativa 1-1-2 en urgencias y emergencias	Personal interno	Dirección JCCM	Presencial	50 h.	diciembre	1 edición	Centro 112
Competencial	Escenarios de contingencia	Personal interno	Todo el personal	Presencial	4 h	noviembre	1 edición 9 jornadas	Centro de Respaldo
Competencial	Funcionamiento de Moodle para comunicación operativa	Personal interno	Dto. Protocolos	Online	5 h	Noviembre diciembre	1	No procede
Informativo-legal	Prevención de Riesgos Básico	F. Externa SERVEO	Conductor	Online	50 h	Agosto septiembre	1	No procede
Informativo-legal	*Compliance* (Código de Ética Empresarial y Conductas Prohibidas) y Protección de datos	F. Externa SERVEO	Todo el personal	Online	15 min	Todo el año	1 edición 2 jornadas	No procede
Competencial	Deporte para sedentarios	F. Externa SERVEO	Técnico de departamento Formación	Online	3 h.	noviembre	1	No procede
Competencial	Sueño y descanso consciente	F. Externa SERVEO	Técnico de departamento Formación	Online	4 h.	noviembre	1	No procede
Competencial	DEA	F. Externa	Conductor	Presencial	8 h.	Noviembre diciembre	1	EPC

*(1) Los cursos de *PRL* se solicitan con la incorporación de nuevos trabajadores a la plantilla. En la solicitud hay también personal ya contratado que necesita reciclar esta formación.

*(2) Los cursos de *Sensibilización ambiental* se solicitan con la incorporación de nuevos trabajadores tanto de bolsa de operadores de demanda como de técnico conductor.

*(3) La formación como tal no se imparte durante el primer semestre del año. En su lugar los trabajadores de nueva incorporación realizan el curso de Seguridad de la Información y Continuidad en el negocio que ya han recibido en años anteriores el personal contratado.

*(4) La formación a los operadores que realizan encuestas está condicionada por el personal voluntario para realizarlas.

Formación Externa:

Es la formación ofrecida por el personal de Serveo del Servicio 1-1-2 a organismos o instituciones externos al propio Centro de Emergencias. El pasado año se dio la formación a un total de 133 alumnos de Formación Profesional de los módulos de Gestión de Emergencias.

Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Lugar
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:

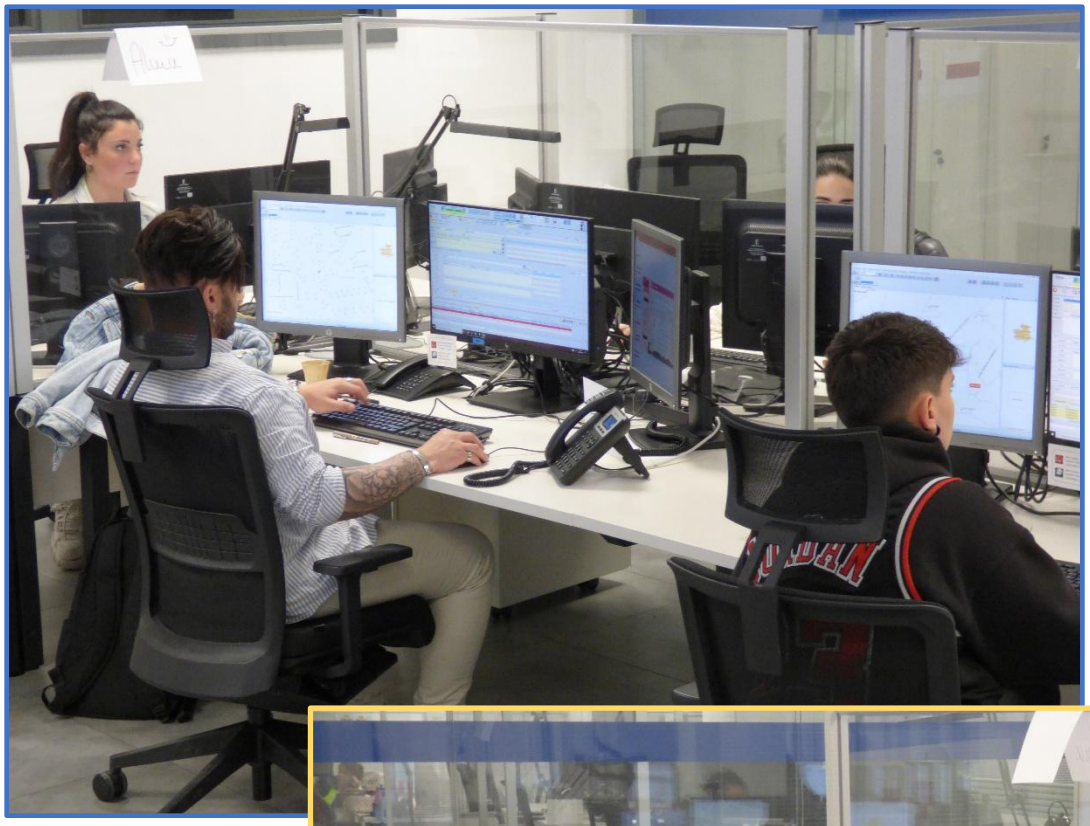
Cursos en la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha
XXXVII Curso Selectivo de Formación Inicial para Policía Local, contenidos 112 y PLATECAM
Planes de Emergencia, Protección Civil y Autoprotección en Castilla-La Mancha, contenido 112
XXIII Curso de Formación Básica para Voluntariado de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

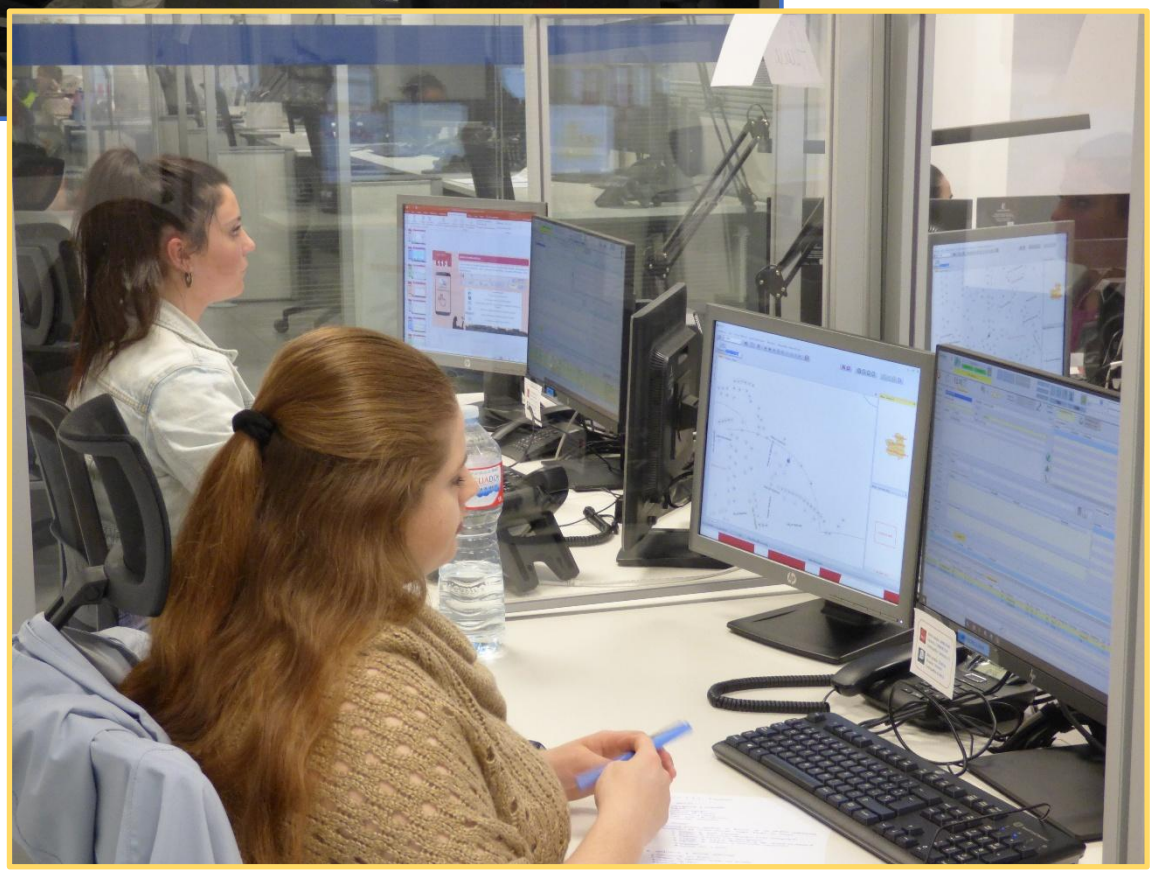
En definitiva, la formación llevada a cabo en 2025 se ha ajustado a las necesidades y lo planificado, dejando espacio para aquellas necesidades que han ido surgiendo:

Acciones formativas planificadas y completadas	26
Acciones formativas planificadas y NO completadas	7
Acciones formativas NO planificadas y completadas	2
TOTAL, Acciones ejecutadas	28

Guías operativas

Dentro del proceso de formación, una de las actividades es el registro, control y actualización de las guías operativas. En 2025 se han actualizado un total de 18 guías.





Un total de 133 alumnos de Formación Profesional, de los Grados relacionados con emergencias, recibieron formación práctica en el Servicio de Emergencias 1-1-2, durante el pasado año

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2025 en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de **185 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.

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 siete simulacros a gran escala que se realizaron durante 2025 y, en los cuales, el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

Simulacro de activación del Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en Yebes (Guadalajara)

El día 2 de abril se realizó el simulacro de activación del Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en Fase de Emergencia, Situación Operativa 1, en la localidad guadalajareña de Yebes. El simulacro se inicia con la supuesta avería en el sistema de frenado de un tren de pasajeros, que ocasiona el incendio del convoy y su posterior descarrilamiento, a su llegada a la estación de Guadalajara-Yebes, en la capital alcarreña. Además, las llamas se extienden a la zona arbolada cercana, generando un incendio forestal. En este simulacro participaron un total de 160 efectivos:

- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local de Guadalajara
- Bomberos de los parques de Guadalajara y Azuqueca de Henares
- INFOCAM
- SESCAM
- Cruz Roja
- Personal de Renfe-ADIF
- Alumnos de FP de Emergencias y Protección civil del IES “Fernando Zóbel” de Cuenca

- 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 Almansa (Albacete)

El 10 de abril 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 comarca de Hellín-Almansa, en la provincia de Albacete. La principal zona de afectación fue la localidad de Almansa, donde se producen escorrentías en el casco urbano y en zonas aledañas, así como inundaciones que afectan a un colegio y al hospital, activándose el PRICAM en Fase de Emergencia, Situación Operativa 1. En el ejercicio participaron unos 220 efectivos, además del desplazamiento, al lugar de realización del simulacro, del vehículo de comunicaciones del 1-1-2.

- Guardia Civil
- Policía Local de Almansa
- Bomberos del SEPEI de Albacete
- INFOCAM
- SESCAM
- Cruz Roja
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Almansa
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2

Simulacro de activación del Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en Villanueva de la Jara (Cuenca)

El día 14 de mayo tuvo lugar en la localidad conquense de Villanueva de la Jara la activación del Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM). La hipótesis del simulacro se centró en un accidente aéreo sobre la localidad. De esta manera, el ejercicio comenzaba con el impacto de una avioneta contra el depósito del agua ubicado en el tejado de la Casa de la Cultura. El impacto de la aeronave provocó el derrumbe parcial del edificio, ocasionando numerosas personas heridas y atrapadas. Finalmente, la avioneta cae en el patio de los dos centros educativos de la localidad, el Instituto de Enseñanza Secundaria 'La Jara' y el Colegio Público 'Hermenegildo Moreno', donde había bastantes personas, pues se está celebrando un espectáculo, lo que ocasionó más víctimas. En estos dos centros, que comparten patio, se produjo también una fuga de gas provocada por el accidente. Al mismo tiempo, parte de la aeronave, debido a la explosión, cayó en las afueras de la localidad, cerca del río Valdemembra, provocando un incendio forestal en sus inmediaciones. En este ejercicio participaron unos 170 efectivos y se contó, además, con el desplazamiento del vehículo de coordinación del 1-1-2.

- Guardia Civil
- Bomberos de la Diputación de Cuenca
- Unidad canina de los Bomberos de Cuenca
- INFOCAM

- Agentes medioambientales
- SESCAM
- Cruz Roja
- Colegio de Arquitectos de Cuenca
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Tarancón
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Villanueva de la Jara
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Las Mesas
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Barajas de Melo
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Minglanilla
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Villalpardo
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Iniesta
- Alumnos de FP de Emergencias y Protección ~~civiil~~ civil del IES "Fernando Zóbel" de Cuenca
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal de Servicio de Emergencias 1-1-2

Simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de la empresa Carburos Metálicos, en Valdepeñas (Ciudad Real)

El día 12 de junio se puso en marcha, en Valdepeñas (Ciudad Real), el simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de Carburos Metálicos, S.A. (PEE Carburos). La hipótesis del simulacro se centró en un escape de SO2, en el que no se pudo determinar de manera inmediata cuál era la bombona causante de la fuga, que estaba creando una nube tóxica que se acercaba a otras instalaciones del polígono industrial, así como a la autovía A-4. Para evitar que la supuesta nube tóxica pudiese afectar a los trabajadores de otras empresas, situadas en el mismo polígono industrial, se simuló también el envío de un mensaje a la zona, a través del sistema ES-Alert, en el que se indicaba la conveniencia del confinamiento de todas las personas, en un radio de 900 metros. Todo el ejercicio obligó a la movilización de un total de 60 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 Carburos Metálicos
- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local de Valdepeñas
- Bomberos de Valdepeñas
- SESCAM,
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Valdepeñas
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal de Servicio de Emergencias 1-1-2

Simulacro de activación del Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en el aeropuerto de Albacete

El día 6 de noviembre tuvo lugar, en el aeropuerto de Albacete, el simulacro de activación del Plan Territorial de Emergencias de Castilla-La Mancha (PLATECAM). Este ejercicio contó con dos escenarios principales donde intervinieron los distintos grupos de emergencias, para ejercitar los protocolos y actuaciones. El primero de los escenarios fue la aeronave siniestrada, donde los bomberos y el personal sanitario actuaron directamente, desplegando un hospital de campaña, mientas otros recursos como Protección Civil y Cruz Roja colaboran con el resto de grupos de intervención; además, los cuerpos de seguridad, tuvieron la misión de asegurar la zona. El segundo de los escenarios estuvo en el puesto de mando avanzado (PMA), donde los mandos y coordinadores de los grupos de intervención tomaron las decisiones necesarias para la resolución de la emergencia. Además, durante el simulacro se estableció el Centro de Atención a Familiares (CAF) para asistir a pasajeros, tripulación y familiares. En el ejercicio participaron más de 200 efectivos de distintos grupos de activación, en colaboración con el vehículo pesado del 1-1-2 desplazado a la zona del simulacro.

- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local de Albacete
- Bomberos de Albacete
- SESCAM
- Cruz Roja
- Instituto de Medicina Legal y Forense
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Albacete
- Consejería de Desarrollo Sostenible
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal de Servicio de Emergencias 1-1-2

Simulacro de activación del Plan Especial de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM), en Alcaudete de la Jara (Toledo)

El 12 de noviembre se llevó a cabo la activación del Plan Especial de Emergencia ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM) en la localidad toledana de Alcaudete de la Jara. La hipótesis del simulacro se basó en las fuertes precipitaciones caídas en la comarca toledana de La Jara que ocasionaron, en un primer momento, un rápido llenado de la presa del río Gévalo, ubicada en el término municipal de Alcaudete de la Jara, con posibilidad de rotura de la misma y, consecuentemente, el riesgo inminente de avenida. El ejercicio contempló la evacuación de un colegio, el salvamento de unas personas atrapadas en el interior de un coche, que había sido arrastrado por el agua, el rescate en altura de dos senderistas atrapados en el cauce del río y también un achique en una vivienda, cuyos inquilinos eran personas dependientes. En el ejercicio participaron unos 250 efectivos, además del desplazamiento a lugar de realización del simulacro del vehículo pesado del 1-1-2.

- Guardia Civil
- Bomberos del CEPEIS de la Diputación de Toledo
- INFOCAM
- SESCAM

- Cruz Roja
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Alcaudete de la Jara
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Palomeque
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Almorox
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Escalona
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de La Puebla de Almoradiel
- Alumnos de FP de Emergencias y Protección civil del IES “Fernando Zóbel” de Cuenca
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2

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

El día 20 de noviembre se realizó el simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP). En esta ocasión, la empresa participante fue “Repsol Butano”. El supuesto del simulacro se basó en un accidente ocurrido en la sala de bombas de gas propano, tras la sustitución de una de las válvulas, momento en el que se produjo la explosión por la acumulación de gas, alcanzando a uno de los operarios, que sufrió heridas por quemaduras. En este simulacro participaron unos 100 efectivos, además del desplazamiento al lugar del ejercicio del vehículo de coordinación del 1-1-2.

- Servicios de emergencia de “Repsol Butano”
- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local de Puertollano
- Bomberos de Puertollano
- Bomberos del complejo Petroquímico (SESEMA)
- SESCAM
- Cruz Roja
- 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



Simulacro de activación del PRICAM realizado en Almansa (Albacete)

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 agosto de 2024, 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 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*. Esta Carta de Servicios estará en vigor hasta agosto de 2026.

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 por última vez en julio del 2024 mediante la Resolución de 31/07/2024, de la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital.

En esta última edición de la carta de servicios, como aspecto más destacable se ha llevado a cabo la actualización de las formas de participación de las personas usuarias del Servicio, en línea con los cambios realizados en el procedimiento administrativo relacionado con la presentación de solicitudes de información relativas a incidentes gestionados en el servicio de emergencias 112 de Castilla La-Mancha. El objetivo de esta modificación es avanzar en la simplificación y modernización de los trámites para facilitar el acceso por parte de los ciudadanos.

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



AENOR

Certificado del
Sistema de Gestión de la Calidad

AENOR
GESTIÓN DE LA CALIDAD
ISO 9001

ER-0860/2010

AENOR certifica que la organización

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA
Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas. Dirección General de Protección Ciudadana. Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 112 de Castilla La Mancha

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015

para las actividades: La recepción de llamadas, localización de situaciones de emergencia, tipificación de la demanda de urgencia, transferencia de dicha información a los organismos competentes, valoración de la evolución de las situaciones de urgencia y el apoyo a la gestión coordinada de las emergencias extraordinarias.

que se realizan en: AUTOVIA A-42, KM 64,500., 45071 - TOLEDO

Primera emisión:2010-07-28
Expiración:2028-07-28
Última emisión:2025-07-28

Rafael GARCÍA MEIRO
CEO

IAF ENAC IQNET

AENOR CONFIA S.A.U.
Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com

El año pasado el Servicio 1-1-2 sometió con éxito, su sistema de gestión Integrado a tres auditorías externas llevadas a cabo por AENOR.

Las auditorías se llevaron a cabo en el mes de junio de 2025. Como resultado de estas se obtuvo la renovación de la certificación en la norma UNE-EN ISO 9001:2015 (gestión de la calidad) y UNE 93200:2008 (carta de servicios) y se superó con éxito el primer seguimiento de la certificación conforme a la norma UNE-ISO 22320:2013 (gestión de emergencias).

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 2025 se registraron un total de 16 quejas. De ellas, 3 correspondían al sector sanitario (SESCAM) y, las otras 13, tenían como objeto la actuación de diversos grupos de activación en emergencias (Policía Local, Bomberos y Guardia Civil).

QUEJAS	
Año	**Registradas**
2025	16
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 205 solicitudes de información, lo que supone un 6,78 por ciento más que el año anterior, en las que se recibieron 192 solicitudes. Los tipos de solicitantes más habituales se resumen en la tabla siguiente.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2025 Principales tipos de solicitantes		
Tipo de solicitante	**Nº expedientes**	**Porcentaje sobre total**
Particulares	54	26,34%
Guardia Civil	71	34,63%
Policía Nacional	18	8,78%
Juzgados	26	12,68%
Policía Local	12	5,85%
Otros	24	11,7%

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 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. 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 571 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 9,54 sobre 10, fue la relacionada con la valoración del trato que le ofreció la persona que atendió la llamada realizada por usted al 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?	9,46
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?	9,17
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?	9,21
Pregunta 4. ¿Cómo valora el trato que le ofreció la persona que atendió la llamada realizada por usted al 1-1-2?	9,54
Pregunta 5. Si tuvo oportunidad de recibir algún consejo o asesoramiento durante su llamada, ¿cómo valora usted dichos consejos?	8,95
Pregunta 6. Respecto a lo que usted espera de un teléfono de emergencias, ¿cómo valora la atención de su llamada?	9,20
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.

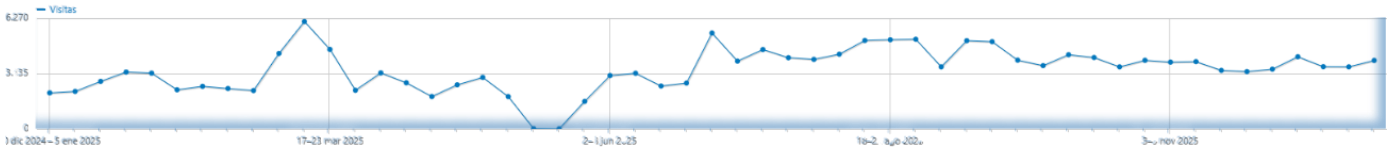
Para ello, desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se ponen a disposición de la sociedad diversos canales de comunicación como medio para alcanzar este fin. En este sentido, internet, los medios de comunicación sociales, las visitas de grupos al centro o de

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.

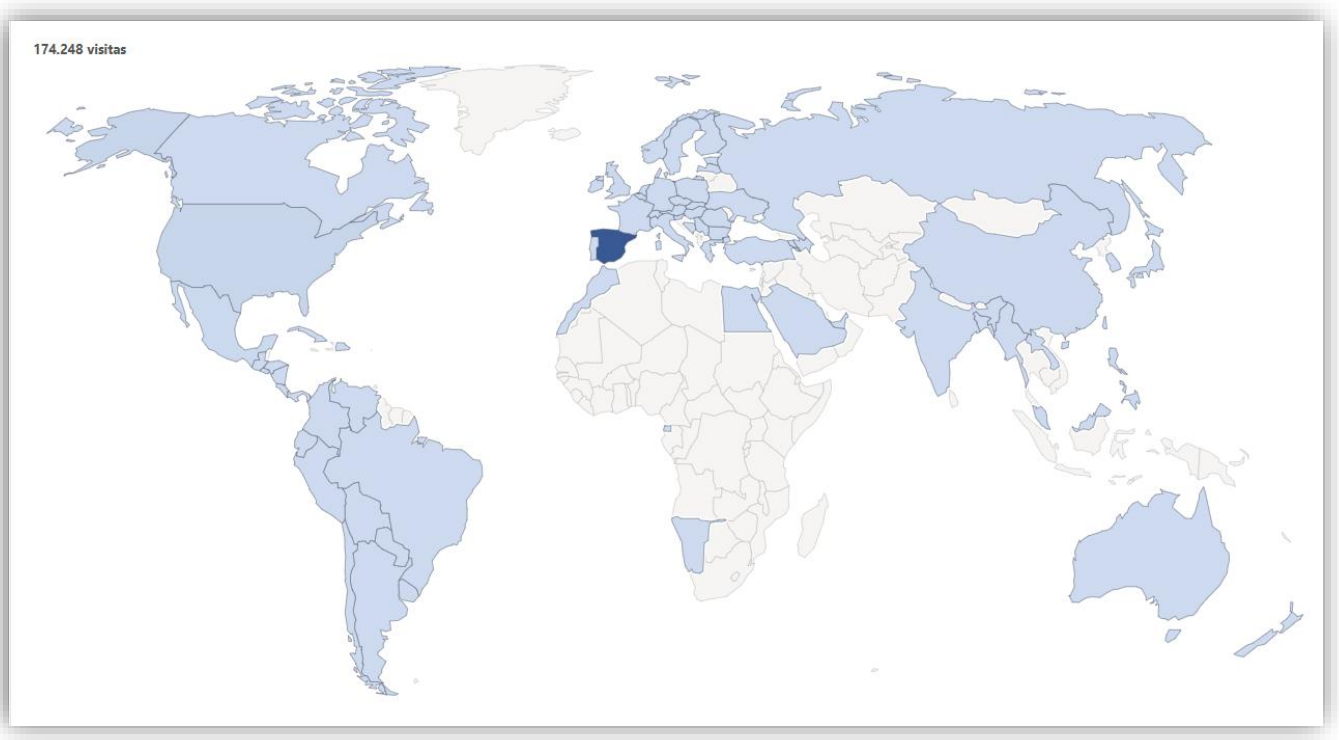
En este sentido, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del pasado año esta **página web del Servicio 1-1-2** recibió un total de **174.068 visitas**, una cifra que pone de manifiesto la aceptación y la difusión de esta página entre los usuarios. De hecho, y en comparación, cabe destacar que, durante 2025 se incrementaron en más de 41.900 las visitas a esta página, con respecto a 2024.



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 4 minutos y 22 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 2025 se llevaron a cabo un total de **1.610 trabajos de actualización de la página.** Esta labor ha sido correspondida por los propios internautas que realizaron, durante el pasado año, un total de **17.581 descargas desde la página**, tanto de documentos como de fotografías, notas de prensa, comunicados, etc.

Durante este tiempo, además, **se visitaron más de 389.300 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 2025 se produjeron un total de **5.618 comunicaciones telefónicas** directas entre este Departamento del 1-1-2 y los medios de comunicación, lo que supone una media diaria de 15,4 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 **126 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 2025 con un total de 197 miembros y durante el pasado año se publicaron un total de **2.086 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 2025 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 2025 desde el perfil del Servicio de Emergencias se publicaron un total de **2.452 mensajes**, es decir, casi 7 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 2025 se contabilizaron más de **13.900 seguidores** en esta cuenta oficial.

8.3. XIII concurso de dibujo infantil

Por otra parte, en 2025 se convocó el XIII 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 **367 trabajos** procedentes de 22 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, la ganadora de este décimo tercer certamen de dibujo fue Ángela García Saiz, alumna de 6º de Primaria del colegio "Valdemembra" de Quintanar del Rey (Cuenca).



En esta ocasión, y por las obras del nuevo edificio del Servicio 112 que se están llevando en su sede, la galardonada, junto con sus respectivos compañeros de curso, disfrutaron de una visita de los técnicos y el camión de comunicaciones del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 a su colegio. De hecho, durante la visita, los alumnos del segundo ciclo de Educación Primaria pudieron recibir una charla de los técnicos del 1-1-2, además, todos los alumnos del colegio pudieron visitar el camión de comunicaciones, que se utiliza en las emergencias extraordinarias.

También, se desplazó al colegio "Valdemembra" el director general de Protección Ciudadana, Emilio Puig, quien hizo entrega a la ganadora del concurso de dibujo del diploma acreditativo, así como de un chaleco personalizado del 1-1-2.

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 2025 se recibieron un total de 8 visitas de grupos, más una visita institucional desde la Dirección General de Protección Ciudadana, que sumaron un total de 130 personas:

- 17 de marzo: 19 alumnos del módulo de Atención a la Dependencia del IES “El Greco” de Toledo.

- 8 de mayo: 15 alumnos del curso de Transporte Sanitario del Centro de Formación para el Empleo (FIES) de Toledo.

- 4 de junio: 17 alumnos del módulo de Transporte Sanitario impartido en el Centro EFA Oretana de Burguillos de Toledo.

- 7 de julio: 12 alumnos del módulo de Atención a Múltiples Víctimas y Catástrofes del centro de formación Henares 69 de Guadalajara.

- 6 de octubre: 23 alumnos del módulo de Riesgos Laborales, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Azarquiel” de Toledo.

- 6 de noviembre: 13 alumnos del módulo de Primeros Auxilios, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Atenea” de Ciudad Real.

- 6 de noviembre: 15 alumnos del módulo de Primeros Auxilios, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Atenea” de Ciudad Real.

- 18 de noviembre: 16 alumnos del grado medio de Emergencias Sanitarias del centro Ébora Formación de Cazalegas (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 2 visitas a los siguientes centros escolares, en los que participaron unos 170 alumnos:

- El 11 de febrero en el CEIP “Valdemembra” de Quintanar del Rey (Ciudad Real, con motivo de la entrega del premio del Concurso de Dibujo Escolar del 1-1-2), donde participaron 50 alumnos.
- El 11 de noviembre en el CEIP “Rufino Mansi” de Alcaudete de la Jara (Toledo), donde participaron 121 alumnos.

Castilla-La Mancha

