



112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2014



ER-0860/2010

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. COORDINACIÓN OPERATIVA
3. CIFRAS
4. RESPUESTA COORDINADA
5. SITUACIONES EXTRAORDINARIAS
6. FORMACIÓN Y MEJORA
7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS
8. COMUNICACIÓN DESDE EL 1-1-2

INTRODUCCIÓN.

El Servicio de Atención de Urgencias (SAU) 1-1-2 de Castilla-La Mancha afrontó el año 2014 con renovaciones y cambios en su estructura organizativa en algunos de sus procedimientos, con el fin tanto de incrementar la calidad de la atención que presta a los ciudadanos, como de ampliar su ámbito de actuación, lo que ha supuesto una mayor eficacia en la coordinación de situaciones de emergencia extraordinarias y grandes emergencias.

En este sentido, durante 2014 se creó el Centro de Coordinación Operativa (Sala CECOP), una nueva infraestructura que potencia las capacidades de coordinación del 1-1-2 en las emergencias extraordinarias, diferenciando las urgencias habituales con aquellas situaciones que impliquen la activación de algún Plan de Protección Civil.

Esta sala fue inaugurada por la presidenta regional, Dolores Cospedal, con un ejercicio práctico de simulación (un caso de inundación por la rotura de una presa) en el que se puso de manifiesto la capacidad de gestión y comunicación de la nueva Sala, en un caso de emergencia extraordinaria.

También, el pasado ejercicio se renovó la Carta de Servicios del 1-1-2 que acoge un total de 18 compromisos, con otros tantos indicadores, con el objetivo de simplificar procedimientos de actuación y dar prioridad a los procesos relacionados con la atención a los usuarios.

Unos ciudadanos que son a los que nos dirigimos y que representan el fin último de nuestra existencia, por eso su opinión sobre la actuación que llevamos a cabo y el servicio que les prestamos es fundamental para poder seguir mejorando en eficacia y calidad. Por este motivo, durante 2014 también se ha renovado el sistema de elaboración de las encuestas, que nos ha permitido conocer con mayor exactitud la valoración que los usuarios del 1-1-2 dan al Servicio de Atención de Urgencias.

De hecho, la nota recibida a la pregunta “¿cuál es su opinión general sobre el Servicio?” alcanzó una calificación de 9,2 sobre 10, lo que pone de manifiesto la confianza y el alto grado de satisfacción que los ciudadanos tienen en el SAU 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Por último, y antes de adentrarnos en el contenido de esta Memoria 2014, sería bueno destacar la implicación de todo el Centro de Coordinación en continuar con la labor de divulgación del teléfono único de emergencias 1-1-2, tanto a través de las visitas a nuestras instalaciones como las realizadas con el vehículo de comunicaciones, además de otras actividades como el Concurso de Dibujo Infantil, del que se celebró su segunda edición.



2. COORDINACIÓN OPERATIVA

2.1.- Preámbulo

La estructura orgánica del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, responde a su misión y funciones. Se articula en torno a la sala de coordinación, verdadero centro del sistema que, a través de la línea de 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, con base en el trabajo en equipo de los diferentes ámbitos de responsabilidad en la respuesta ante emergencias, deriva del mandato recibido desde su creación en cuanto a la búsqueda de un servicio integral, dirigido a la atención de cualquier situación de urgencia, con seguimiento conjunto hasta su resolución y con el ejercicio de la actividad de coordinación.

En consecuencia, se hace precisa una labor continua de adaptación permanente, 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, en los profesionales que la conforman, confluyen todos los esfuerzos de la organización tendentes a optimizar el servicio. Una adaptación, que de manera sencilla podemos sintetizar en la implantación de novedades operativas, en las que quedan subsumidas 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 2014 en aspectos especiales de la operativa del Servicio 1-1-2 en su concepto más amplio, más allá de datos de actividad. Miramos de forma resumida a un conjunto de actuaciones que se proyectan sobre varios bloques o conjuntos con personalidad propia.

2.2.- Sala-CECOP

En el año 2014 se ha dotado al Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 con un ámbito operativo diseñado para la gestión específica de emergencias extraordinarias. La materialización de este proyecto de carácter operativo, pero también tecnológico, facilita el cumplimiento de la misión que específicamente ordena el Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha al Centro 1-1-2 en estas situaciones. Un cometido que obliga a su proyección como centro de la red de comunicaciones y a la gestión de la información al servicio de las funciones de mando y control, propias de la Dirección de la emergencia.

En este sentido, destaca la constitución del propio espacio físico. Se articula en dos estancias contiguas:

- a) Un ámbito operativo, cuyo fin es la gestión directa de la información relacionada con la emergencia en curso, interrelacionada con la sala de coordinación del 1-1-2 y, en su caso, con el Puesto de Mando Avanzado en el lugar del siniestro.

Desde sus puestos de operación, con funciones determinadas en función de la diferente gravedad y despliegue de las estructuras de los diferentes planes de protección civil:

- * Atención de llamadas de segundo nivel, tanto ciudadanos como de medios de comunicación y autoridades.
- * Activación y control de los recursos de urgencia intervinientes.
- * Gestión de la red de radio digital TETRA, y aseguramiento de la coordinación a través de su empleo.
- * Difusión masiva relacionada con las diferentes fases del plan de Protección Civil activado.
- * Análisis de la información operativa disponible, tanto desde el Centro 1-1-2 como desde el Servicio de Protección Civil, para ofrecerla valorada a la Dirección de la emergencia.
- * Coordinación de la eficaz distribución de las instrucciones emanadas de la Dirección de la emergencia.



- b) Un ámbito de mando y control, diseñado para la ubicación de la Dirección de la emergencia con su Comité Asesor, con el objeto de propiciar la labor de análisis permanente de la información disponible y la toma de decisiones.



La Sala-CECOP, por sí misma, expresa la dimensión que ha alcanzado el Centro 1-1-2 de Castilla-La Mancha en cuanto a la especialización en la atención integral de las emergencias en nuestra región. Su existencia culmina un proceso en el que se ha consolidado la importancia de la gestión de la información, adaptada a la diferente gravedad y evolución, como clave para la correcta gestión de las situaciones de emergencia.

Su puesta en funcionamiento implica la materialización de un concepto funcional novedoso, aunque su construcción, en buena medida, se ha basado en el reaprovechamiento de material ya existente en el servicio.

En el año 2014, en el que no se ha utilizado en el contexto de ninguna emergencia real, cabe destacar en relación con su actividad los siguientes hitos destacables:

- El día 10 de noviembre es inaugurada oficialmente durante una visita de la presidenta de Castilla-la Mancha a las instalaciones del Centro 1-1-2. María Dolores Cospedal, acompañada del consejero de Presidencia y Administraciones Públicas, conoció directamente sus capacidades en el desarrollo de un ejercicio de comunicaciones que se llevó cabo bajo el supuesto ficticio de un episodio de inundaciones.



- Desde su inauguración se ha implementado un plan de formación intensivo, dirigido a todo el personal técnico llamado a ocupar puestos operativos. El objetivo principal es asegurar su puesta en funcionamiento, con todas sus capacidades, con un mínimo tiempo de respuesta.

2.3.- Vehículo de Coordinación.

El camión de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana es una herramienta básica para dotar de funcionalidad a la estructura operativa de los diferentes planes de Protección Civil. Su diseño y capacidades se orientan a contar con un lugar óptimo para poder asistir al Puesto de Mando Avanzado en cualquier situación y emplazamiento.

Este vehículo, que está operado en su nivel técnico por personal especializado del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, ha de estar permanentemente dispuesto para ser activado y desplegar su potencialidad bajo las demandas de la Dirección de la

emergencia. Con objeto de mejorar estas prestaciones, en el año 2014 se han desplegado una batería de actuaciones que se concretan en:

- * Se ha actualizado el sistema de comunicaciones vía satélite, mejorando con ello la fiabilidad y la capacidad de transmisión de datos.
- * Renovación de las antenas y modificación de su ubicación en el techo del vehículo, con el fin de obtener una correcta recepción de las señales de telecomunicaciones GSM/UMTS.
- * Se ha incorporado tecnología IP para el tratamiento de información vía fax.
- * Instalación de un punto de acceso Wifi que posibilita ofrecer cobertura de red inalámbrica en el lugar de la emergencia.
- * Conexión permanente de los equipos del vehículo a la red de la Junta de Comunidades d Castilla-La Mancha.

2.4.- Autoridad del profesorado

En el año 2014 se ha consolidado 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 el 15 de marzo del año 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.

En su desarrollo se ha hecho el seguimiento preceptivo en el seno de la Comisión Técnica creada por el propio protocolo. Éste se concreta en un informe anual, que como se concretó en una de las primeras reuniones de seguimiento, se corresponde con el mismo límite temporal de un curso escolar. De esta manera, a continuación se ofrece un resumen de los datos que contiene la actividad hasta el mes de septiembre de 2014:

- Desde la firma del protocolo se ha registrado un total de 31 incidentes atendidos en el 1-1-2 en relación a “Seguridad del profesorado”. 15 de estos incidentes tuvieron lugar en el año 2014.
- El 11 de marzo se realizó, por personal técnico del SAU 1-1-2, una sesión informativa dirigida al personal docente de un centro educativo del municipio de Escalona (Toledo), además de los centros escolares que así lo solicitaron.
- El 28 de febrero, en las instalaciones de la Dirección General Protección Ciudadana, se desarrollo una jornada técnica de divulgación dirigida a los Inspectores de Educación, tanto provinciales como de servicios centrales.

2.5.- 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 1-1-2 mantiene la coordinación colaborando en una atención integral.

Sin entrar en excesivos detalles, cabe reseñar que 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 a usuarias concretas, propician introducir en el sistema informático de gestión del Centro 1-1-2 información útil que, como apoyo de las actuaciones protocolizadas, facilita una atención rápida y multiplica las posibilidades de eficacia. El tratamiento de estos datos se realiza con las debidas medidas de confidencialidad y seguridad.

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 el 1-1-2, genera de inmediato una alarma que despliega una atención y actuación especiales.

Durante el año 2014, se han dado de alta 13 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, además 25 se han dado de baja y 18 han experimentado modificaciones en los datos que los integran. A 31 de diciembre de 2014 se encontraban operativos un total de 75 expedientes.

2.6.- Plan de Emergencias Sanitarias para el Lince Ibérico en Castilla-La Mancha

Dentro de su ámbito de actuación, la atención de urgencias y emergencias, el SAU1-1-2 se ha implicado en el Proyecto Life+Iberlince mediante el Protocolo operativo entre la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil y el Servicio de Espacios naturales de la Consejería de Agricultura para la coordinación a través del Centro 1-1-2, de llamadas relacionadas con urgencias y emergencias del Lince Ibérico en Castilla-La Mancha, firmado el 24 de julio de 2014.

En él se especifica el tratamiento de los incidentes que, afectando a ejemplares de lince, fueran comunicados a través de la línea 1-1-2, así como la gestión de la información y la coordinación de los diferentes servicios llamados a intervenir en caso necesario.

En el año 2014, desde su aprobación, se han gestionado 4 alertas presumiblemente relacionadas con lince ibéricos. En todas ellas, durante la gestión se comprobó que se trataba de falsas alarmas, generalmente motivadas por la equivocación en la identificación de la especie del animal afectado.



3. CIFRAS

3.1. Llamadas anuales

Histórico anual de llamadas recibidas

Año	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS PROCEDENTES
2001	202.759	10.165
2002	926.606	165.101
2003	1.430.216	281.653
2004	2.138.636	328.414
2005	3.093.499	413.702
2006	2.901.262	546.712
2007	2.878.142	599.931
2008	2.668.176	586.511
2009	2.297.323	605.180
2010	2.232.983	604.147
2011	2.059.693	602.167
2012	1.996.764	574.365
2013	1.835.758	586.318
2014	1.687.520	569.621
TOTAL	28.349.337	6.473.987

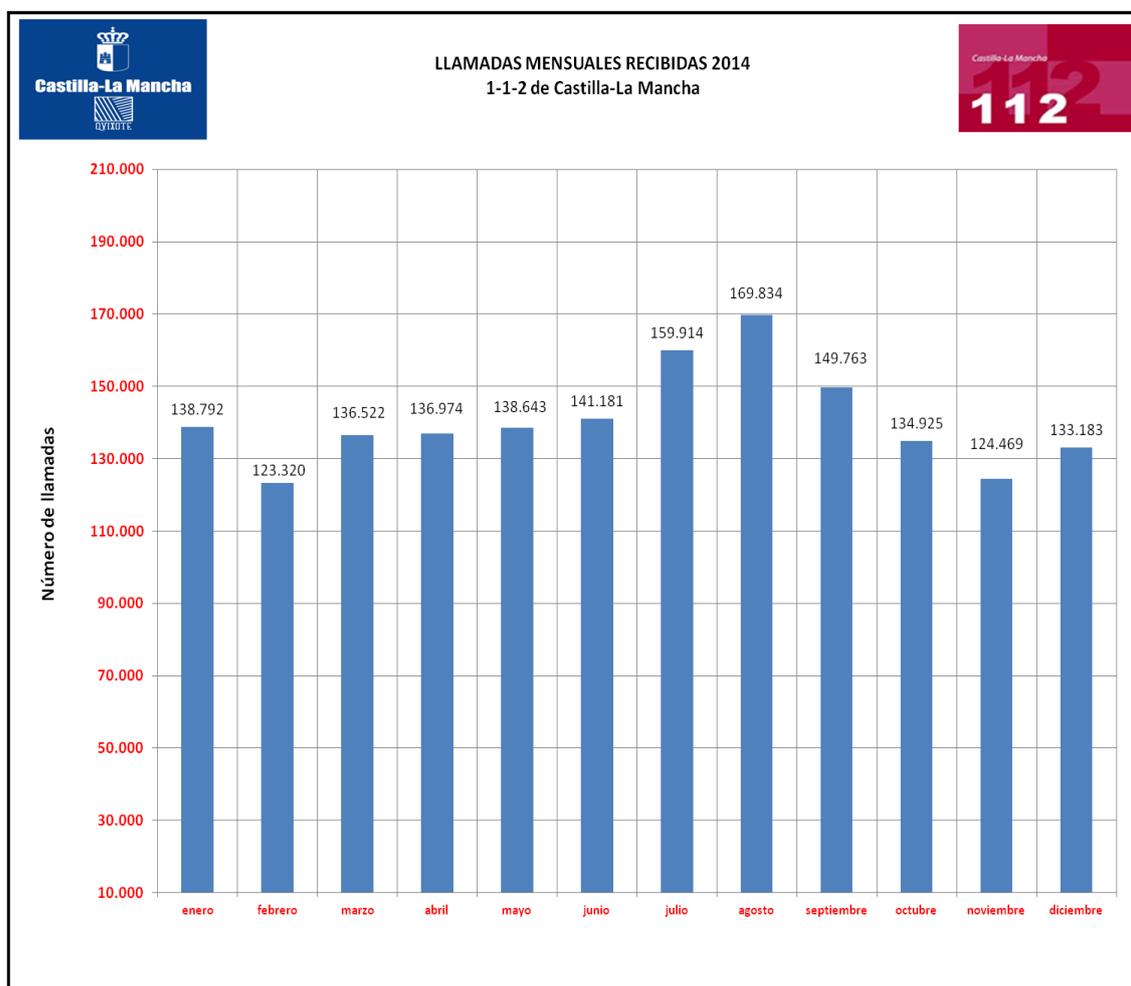
En el análisis del volumen de demandas atendidas se manejan dos conceptos cuyo significado resulta imprescindible comprender. Por "llamadas recibidas" se entiende a todas las llamadas que entran en los centros 1-1-2 y que son registradas, por los sistemas de gestión telefónica. En esta memoria se computan 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, "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.

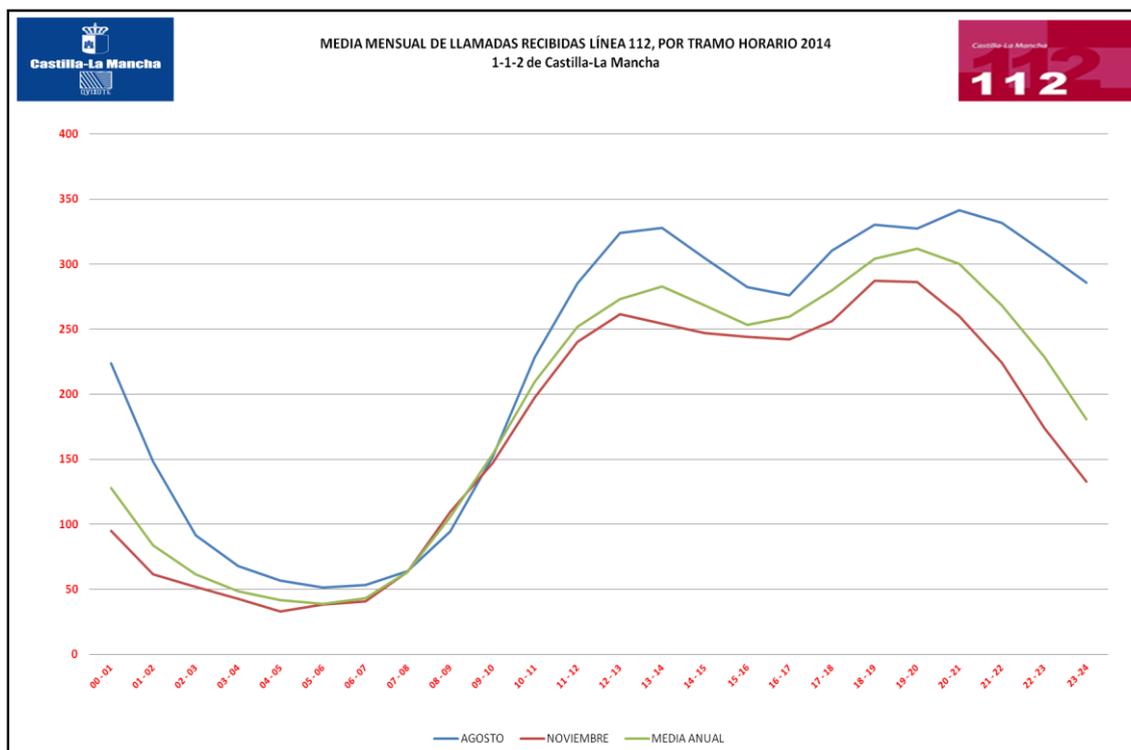
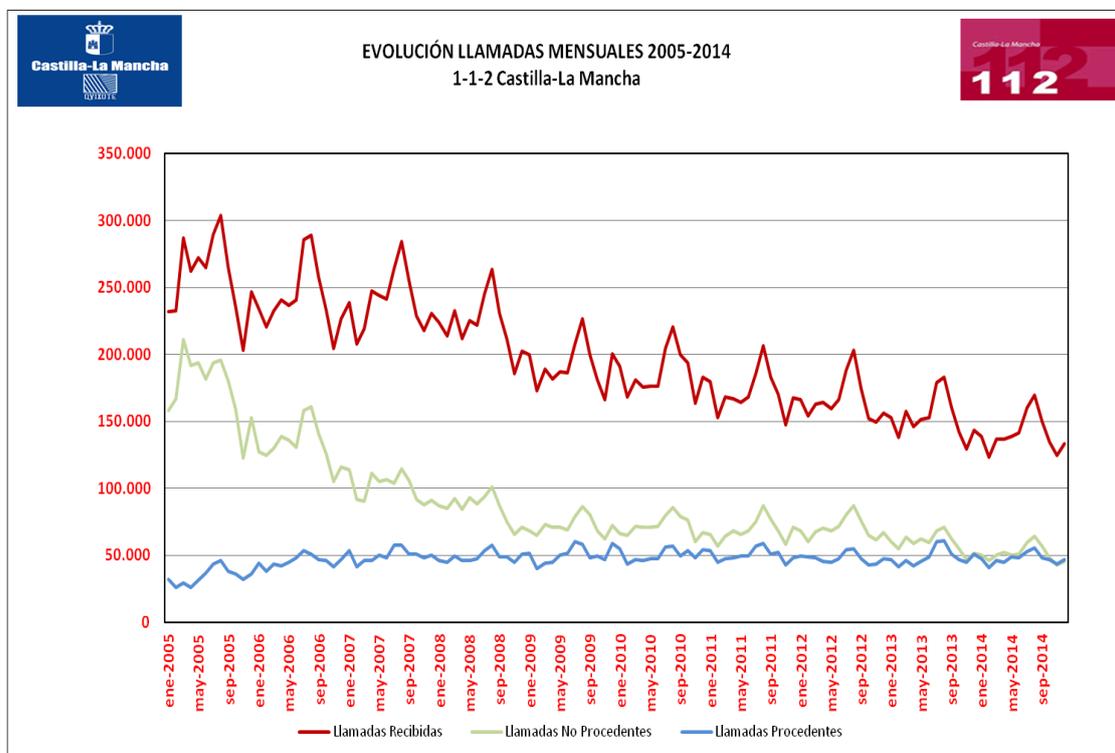
La disminución de llamadas recibidas, que se viene produciendo desde el año 2006 guarda relación con un uso más racional de la línea 1-1-2 por parte de los ciudadanos. Este civismo, asociado a un mejor conocimiento del servicio prestado, repercutiría de forma directa en un descenso drástico del número de llamadas falsas o erróneas. Las medidas dirigidas a eliminar las comunicaciones maliciosas, adoptadas por el propio Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, también tendrían influencia en esta tendencia positiva.

Por lo que respecta a la disminución registrada también en las llamadas procedentes, especialmente en la segunda mitad del año, puede achacarse a la ausencia de emergencias extraordinarias o incidentes relevantes (incendios, inundaciones, grandes nevadas, etc.) que han provocado una reducción sustancial del uso del teléfono de emergencias por parte de los ciudadanos, en relación con años anteriores.

3.2. Llamadas mensuales



Las llamadas recibidas en el 1-1-2 de Castilla-La Mancha se incrementan en los meses estivales, siendo agosto el mes con más comunicaciones, con un total de 169.834 llamadas. Por el contrario, es en el mes de febrero en el que menos llamadas se reciben en el servicio, habiéndose registrado en el año 2014 un total de 123.320 comunicaciones.

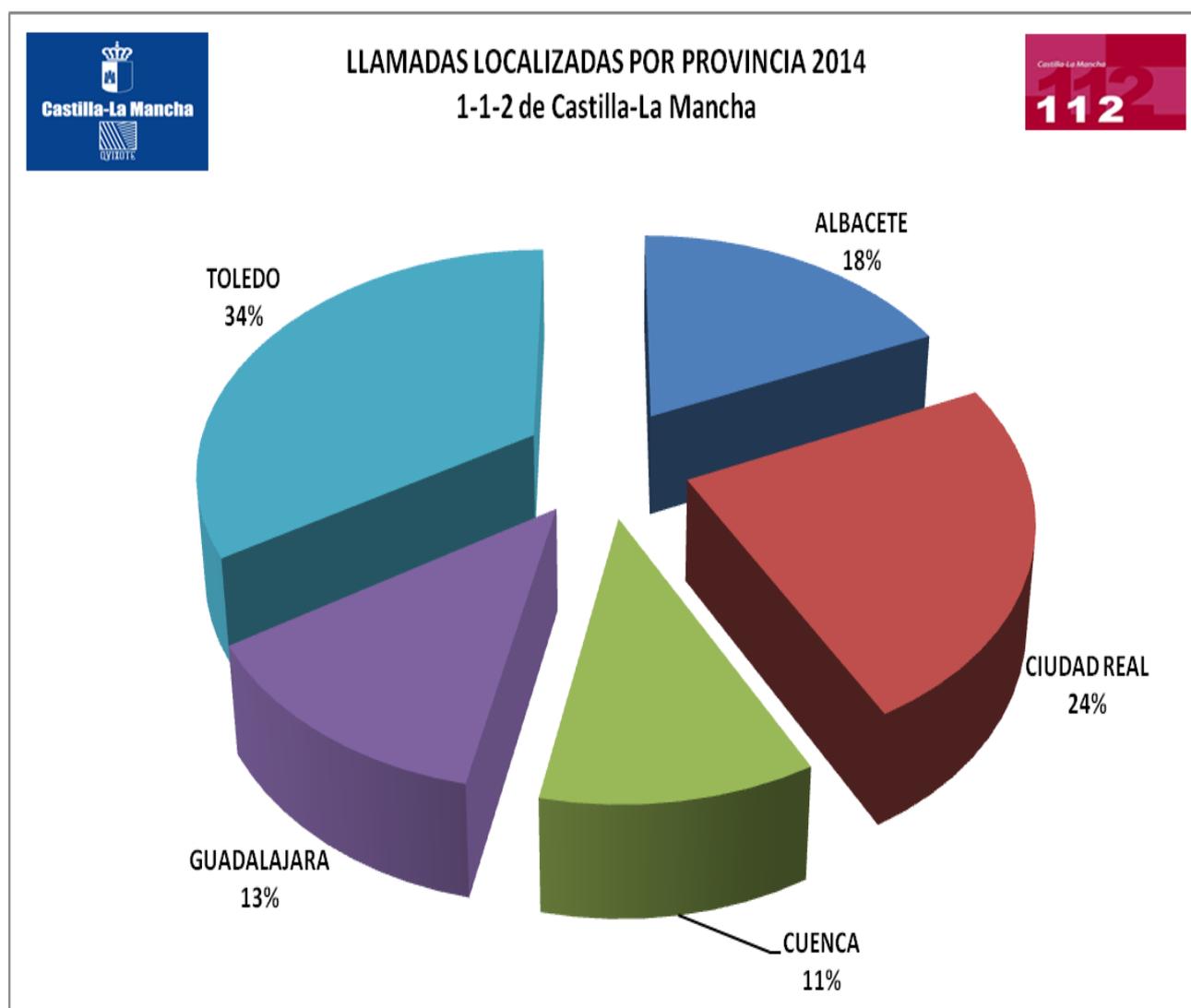


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 18:00 a las 20:00 horas, sin embargo, en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 23:00 horas.

Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. En verano este descenso se produce de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 00:00 horas.

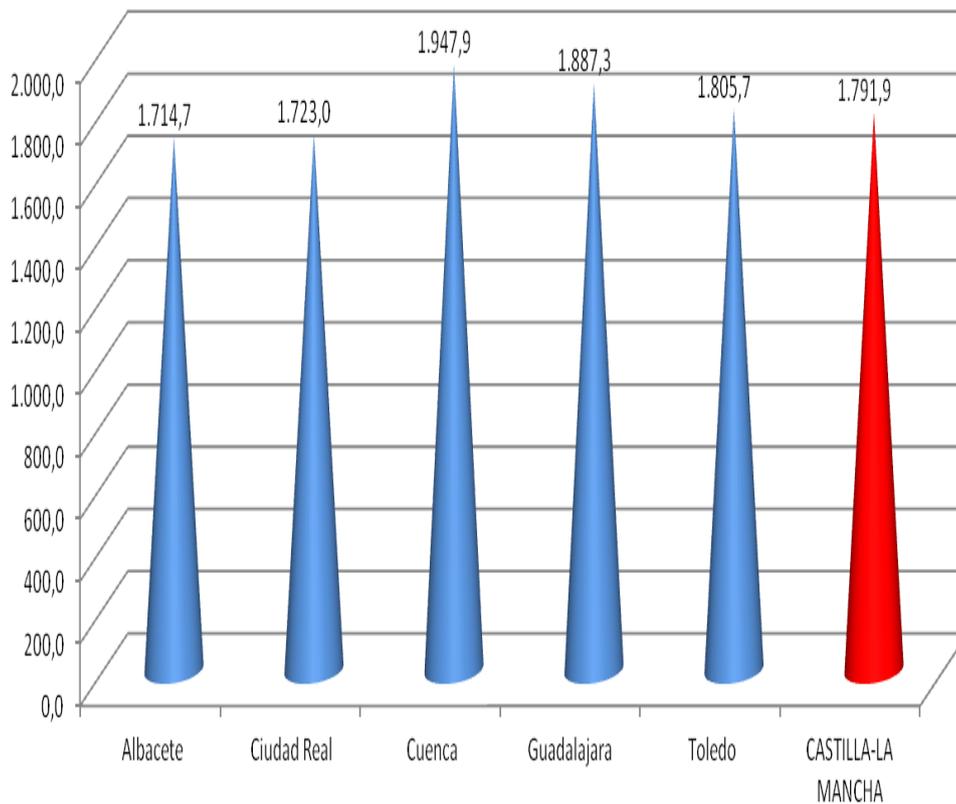
De forma continua, la franja horaria con menor número de llamadas se sitúa desde 05:00 a las 07:00 de la madrugada.

3.3. Llamadas localizadas por provincia



En términos absolutos, la provincia desde la que se reciben un mayor número de llamadas en el Servicio 1-1-2 es Toledo.

TASA DE LLAMADAS POR 10.000 HABITANTES POR PROVINCIA 2014
1-1-2 de Castilla-La Mancha

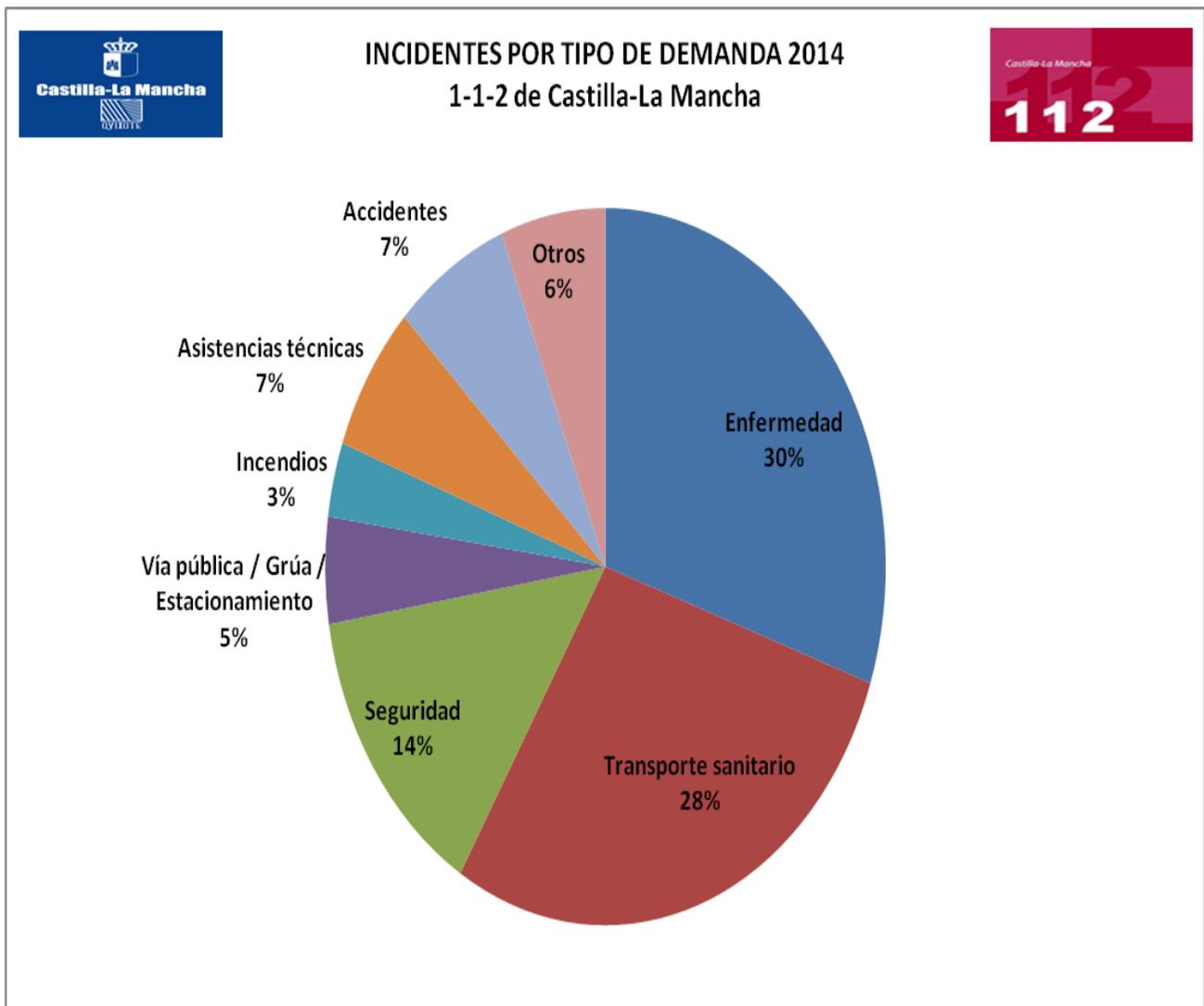


Observamos que la provincia en la que se ha producido mayor tasa de llamadas en 2014 es Cuenca, con 1.947,9 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes.

La provincia que menor tasa de llamadas refleja, al igual que en 2013, es Albacete con 1.714,7 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes.

Para llevar a cabo los cálculos de las tasas de llamadas se han utilizado datos del Censo a 1 de enero de 2013, del Instituto Nacional de Estadística.

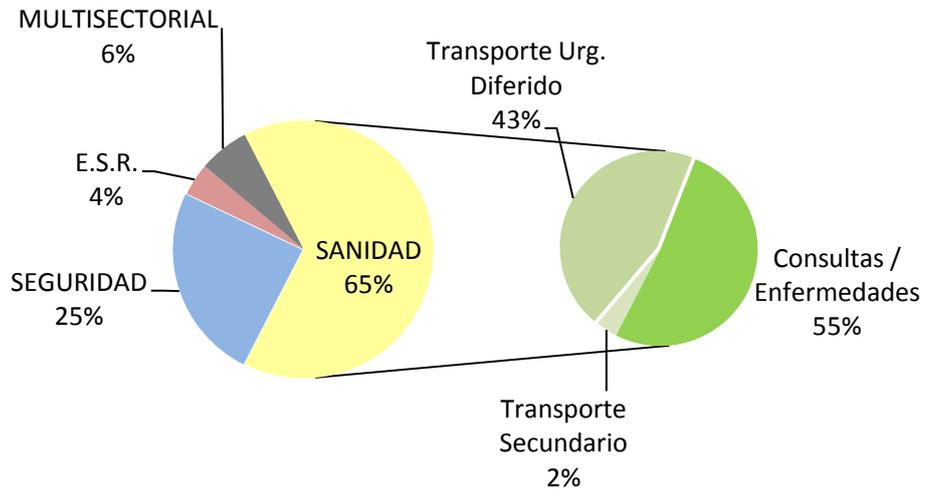
3.4. Incidentes gestionados



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 puede apreciarse, las demandas de carácter sanitario registran el mayor porcentaje. Esta realidad obedece a la clasificación efectuada en la gestión de la alerta inicial (en contacto con los ciudadanos o profesionales que marcan el teléfono 1-1-2). Esto no es óbice para que en su desarrollo precise la intervención complementaria de un sector diferente al sanitario.

DISTRIBUCIÓN INTERVENCIONES POR SECTOR 2014



Los ciudadanos que ante una situación de urgencia llaman al 1-1-2, con una demanda de asistencia, son atendidos por profesionales que en función de los datos deciden la respuesta más adecuada. Esta respuesta puede consistir en la movilización de los recursos al lugar de incidente o puede que la demanda se resuelva con una consulta técnica sin que sea precisa la movilización de ningún recurso.

Se denomina intervención a cada uno de los servicios de urgencia que se desplaza al lugar del incidente para resolverlo.

Ya que la mayoría de las llamadas son demandas sanitarias, el mayor porcentaje de intervenciones se corresponde con recursos sanitarios, destacándose las intervenciones de ambulancias asistenciales y de ambulancias medicalizadas.

3.5. 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 pero fundamentalmente en incendios de vegetación e incidencias relacionadas con los fenómenos meteorológicos.

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.





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

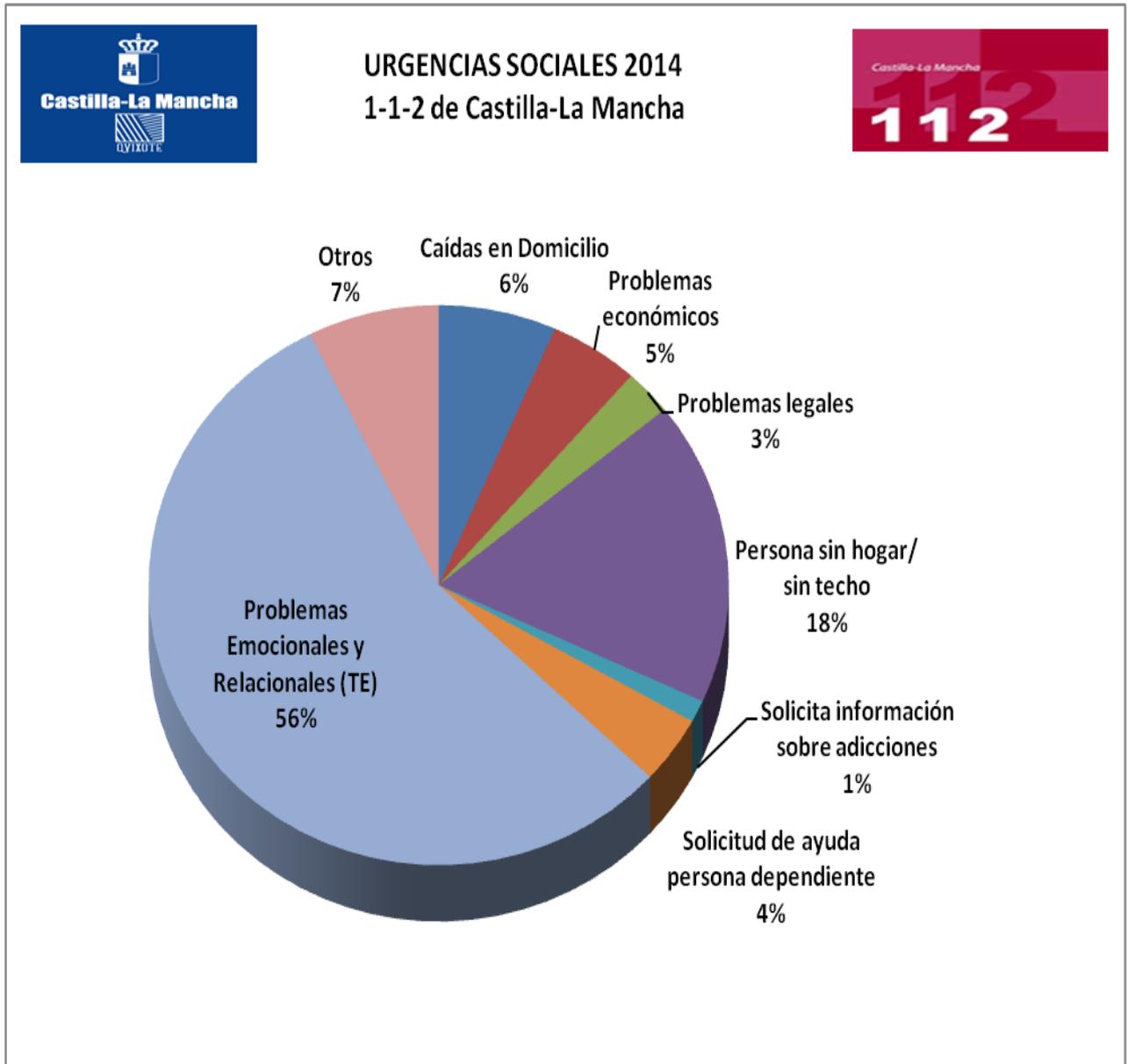
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2011

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

Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2010

216	168	192	175	196	190	252	319	220	179	138	180	2.425
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-------

3.6. Urgencias sociales



En el gráfico se observa que la cifra más alta es la relativa a los incidentes sobre Problemas Emocionales y Relacionales, que constituyen el 56% del total (525). En contrapartida, el menor índice lo representan las solicitudes de información sobre adicciones, que suponen un 1% (12) con respecto al total.

3.6. Violencia de género

A continuación se reflejan 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 los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad y el Instituto de la Mujer quiénes valoran su contenido.

Por tanto, no todas las llamadas atendidas relacionadas con violencia de género se corresponden con un caso de esa misma naturaleza.

En 2014 el Servicio de Atención de Urgencias ha registrado 2.133 incidentes relacionados con la violencia de género, del modo que a continuación se detalla.

VIOLENCIA DE GÉNERO 2014	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	75	81	73	93	85	96	117	118	105	75	90	87	1.095
>DENUNCIA	3	0	0	0	1	0	3	0	0	2	3	3	15
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	17	13	17	26	19	16	17	22	33	21	17	16	234
>PSICOLÓGICA	60	40	54	40	43	59	50	71	81	68	48	55	669
>AGRESIÓN SEXUAL	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
>PRESENCIA DEL AGRESOR	2	5	5	1	3	3	2	5	1	3	5	4	39
>SOLICITA ASESORAMIENTO	5	8	5	6	4	1	8	8	12	2	9	10	78
TOTAL	163	147	154	166	155	176	198	224	232	171	172	175	2.133

4. RESPUESTA COORDINADA

4.1. Preámbulo

El Centro 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 (característica integral).

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 (interrogatorio pautado que se ha de realizar al alertante cuando comunica una situación concreta, determinación del profesional al que se transfiere la llamada, activación de un recurso concreto, etc.) y también las más complejas (coordinación multisectorial ante grandes emergencias).

Esta tarea queda articulada en una estructura definida por la forma y contenido material de los compromisos alcanzados:

- **Convenios o Acuerdos**, que generan el marco necesario para la colaboración. Son firmados por los máximos responsables de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas o de la Dirección General de Protección Ciudadana, órgano del que depende el SAU 1-1-2.
- **Protocolos Operativos** o documentos que concretan la colaboración entre las partes ya en un nivel práctico. Evidentemente, tienen una naturaleza técnica e inciden directamente en la operativa del Centro 1-1-2 de Castilla-La Mancha. Buena parte de ellos 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. También alimentan la planificación en cuanto a formación continua.

En el 2014 los frutos alcanzados en protocolización, que por sí mismos potencian el papel operativo del Centro 1-1-2, se presentan agrupados según la condición de la otra parte firmante (Instituciones u Organismos) y, de manera muy especial, en un apartado dedicado en exclusiva a los protocolos que desarrollan Planes de Protección Civil:

- Empresas
- Instituciones u organismos
- Planes de Protección Civil

4.2. Instrumentos de coordinación alcanzados con empresas

Gas Natural Fenosa, S.A.

En fecha 1 de abril de 2014 se firma un convenio de colaboración con la empresa Gas Natural Fenosa, S.A., sobre cuestiones relacionadas con el ámbito de la protección civil. En dicho convenio se contemplan diferentes ámbitos de cooperación que se concretarán en diferentes Protocolos Operativos, así como en el campo de la formación técnica para intervinientes en situaciones de emergencia.



Como consecuencia del anterior, se han concretado aspectos operativos en los siguientes documentos:

- ✓ En fecha 24 de julio de 2014 se firmó un “Protocolo de Coordinación de emergencias entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y Gas Natural de Castilla-La Mancha, S.A., y Gas Natural Distribución SDG, S.A.”. En dicho protocolo se contemplan las actuaciones a desarrollar en caso de incidencia en la red de gas titularidad de las empresas firmantes.
- ✓ En fecha 24-09-14 se continuó el desarrollo operativo del citado convenio con la firma de un “Protocolo de coordinación de emergencias entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y Unión Fenosa Distribución, S.A.”. En dicho protocolo se contemplan las actuaciones a desarrollar en caso de incidencia en la red de electricidad titularidad de la empresa firmante.

Repsol Butano, S.A.



El 4 de abril de 2014 se rubrica un convenio de colaboración con la empresa Repsol Butano, S.A. sobre colaboración, comunicación y coordinación en situaciones de emergencia en Castilla-La Mancha.

Derivado del anterior, en fecha 10-04-14 tiene lugar la firma de un protocolo operativo de coordinación en situaciones de urgencias entre Repsol Butano, S.A., y el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha. En dicho protocolo se contienen las actuaciones a desarrollar en caso de

fuga de gas, explosión de gas, olor a gas, incendio con presencia de gas, carencia de gas o accidente con materias peligrosas.

Telefónica de España, S.A.U.

Con fecha 6 de junio de 2014 se firma un convenio de colaboración con la Compañía Telefónica, S.A., sobre colaboración, comunicación y coordinación en situaciones de emergencias. En dicho convenio se prevén diferentes mecanismos en cuanto a la planificación, preparación y respuesta ante situaciones de emergencia que afecten al suministro del servicio de telefonía responsabilidad de la citada compañía, accidentes en instalaciones de Telefónica de España, S.A.U. o cuando dichas instalaciones se localicen en zonas de riesgo por cualquier situación de emergencia.



Esta colaboración se concreta en atención prioritaria para incidencias (ordinarias o críticas) ocurridas en el suministro del servicio telefónico del Centro 1-1-2; procedimiento de atención y seguimiento de incidencias en el suministro en cualquier localidad de la región y que sean comunicadas desde el centro 1-1-2; apoyo a las redes de comunicaciones en situaciones de emergencia extraordinaria; etc.

Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.

En fecha 29 de octubre de 2014 tiene lugar la firma del convenio de colaboración con Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U., para la colaboración, comunicación y coordinación en situaciones de emergencia en Castilla-La Mancha. Dicho convenio tiene por objeto fomentar el intercambio de información, experiencia, conocimientos y la colaboración en las actuaciones para el desempeño de las respectivas funciones y competencias relativas a la planificación, preparación y respuesta ante accidentes en instalaciones de Iberdrola Distribución o cuando dichas instalaciones se localicen en zonas de riesgo por cualquier situación de emergencia.



Como desarrollo operativo del citado convenio, en fecha 12 de diciembre de 2014 se firmó un “Protocolo de coordinación de emergencias entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha e Iberdrola Distribución Eléctrica, S.A.U.”; dicho protocolo desarrolla un procedimiento de comunicación que determina el flujo de comunicaciones operativas entre el Centro

1-1-2 y el Centro de Operación de Distribución de Iberdrola ante situaciones de emergencia en el territorio de Castilla-La Mancha.

4.3. Instrumentos de coordinación alcanzados con instituciones u organismos

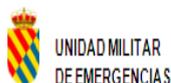
Servicio de Control de Calidad Ambiental



El 30 de enero de 2014 la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil firma con Servicio de Control de Calidad Ambiental un Protocolo Operativo para la coordinación a través del Centro 1-1-2 de las actuaciones a realizar en caso de superación de los umbrales de calidad del aire.

El objeto es procedimentar las actuaciones a seguir en caso de que se produzca algún episodio de contaminación atmosférica en alguna de las estaciones públicas controladas desde el Centro de Control y Proceso de Datos de Calidad del Aire de Castilla-La Mancha. Los contaminantes atmosféricos objeto de este procedimiento son: óxido de nitrógeno, dióxido de azufre y ozono.

I Batallón de Intervención en Emergencias de la Unidad Militar de Emergencias



Como desarrollo operativo al convenio de colaboración firmado el 15 de julio de 2013, con fecha 26 de febrero de 2014 tiene lugar la firma de dos protocolos operativos entre la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil y el teniente coronel jefe del I Batallón de Intervención en Emergencias de la Unidad Militar de Emergencias (UME). Estos dos protocolos son los siguientes:

- ✓ “Protocolo Operativo de comunicación, coordinación y activación de recursos por parte de los Servicios de Emergencias y Protección Civil de Castilla-La Mancha y el Primer Batallón de Intervención en Emergencias de la Unidad Militar de Emergencias”.

Este protocolo pretende concretar las acciones relativas a conseguir la más eficaz respuesta ante situaciones de emergencia para lograr ante una intervención conjunta, la coordinación operativa necesaria, así como la realización de actividades de planificación, coordinación y preparación necesarias para asegurar esa respuesta eficaz (alerta temprana).

- ✓ “Protocolo Operativo para el intercambio de informaciones de utilidad en situaciones de emergencia a través de la Red RENEM entre la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil de Castilla-La Mancha y el Primer Batallón de Intervención en Emergencias de la Unidad Militar de Emergencias”.

El objeto de este protocolo es establecer las condiciones y compromisos de afiliación del SAU 1-1-2 a la Red RENEM, y ésta a las redes y sistemas de alerta y emergencias

de la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha gestionadas por la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. Este protocolo se aplicará a aquellas situaciones extraordinarias en las que se decida la activación de un plan de protección civil y que, como consecuencia de la evolución de la misma, se solicite la activación de recursos pertenecientes a la Unidad Militar de Emergencias.

Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional



El 28 de febrero tiene lugar la firma de la segunda edición del “Protocolo Operativo entre la Dirección General de Protección Ciudadana y la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional 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”, por parte de los ambos directores generales.

Este protocolo deriva del “Acuerdo de Coordinación de Competencias” firmado en fecha 15 de marzo de 2013, entre los consejeros de Presidencia y Administraciones Públicas por un lado y el de Educación Cultura y Deportes, por otro. Además, implica la modificación del “Protocolo 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”, firmado en fecha 15 de marzo de 2013.

Este protocolo tiene por objeto ofrecer a través del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 mecanismos adecuados para que sean efectivas las medidas de apoyo urgente, asesoramiento y protección que recoge la Ley 3/2012, de 10 de mayo, de Autoridad del Profesorado.

Servicio de Espacios Naturales



El 24 de julio, tiene lugar la firma del “Protocolo Operativo entre la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil y el Servicio de Espacios Naturales de la Consejería de Agricultura para la coordinación a través del Centro 1-1-2, de llamadas relacionadas con urgencias y emergencias del Lince Ibérico en Castilla-La Mancha” .

El citado protocolo tiene por objeto establecer un mecanismo de atención y coordinación integral de las situaciones de urgencia, en el ámbito del Proyecto Life + Iberlince, para atender urgencias y emergencias relacionadas con la especie lince ibérico en Castilla-La Mancha. Desarrolla el *Plan de Emergencias sanitarias para el Lince ibérico en Castilla-La Mancha*, en cuanto a las funciones de coordinación propias del Centro 1-1-2, que están relacionadas con la puesta en marcha de actuaciones vinculadas a urgencias y emergencias relativas a las posibles amenazas y/o accidentes que pudieran ocurrirle a ejemplares de esta especie.

El Proyecto Life + Iberlince tiene como uno de sus objetivos principales la creación de nuevas poblaciones de linco ibérico mediante su reintroducción a corto plazo en diferentes áreas de la península Ibérica, entre ellas Castilla-La Mancha.

Cruz Roja Española (Asistencia Psicosocial)



En fecha 26 de agosto tuvo lugar la firma del “Protocolo de comunicación y coordinación entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 y Cruz Roja Española para el servicio de apoyo y asistencia psicosocial a víctimas, familiares y grupos operativos en situaciones de urgencia, emergencia, crisis y catástrofes”, por parte de la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección



Civil y la Secretaría Regional de Cruz Roja Española.

El objeto de dicho protocolo es definir la operativa de comunicación necesaria para la aplicación del servicio de apoyo y asistencia psicosocial según lo establecido en el contrato firmado el 15 de julio de 2014 (expediente de contratación 1104TO14SER00006) y sus

pliegos de condiciones. Dicho contrato tiene por objetivo poner en funcionamiento un grupo de asistencia psicosocial, disponible las 24 horas del día durante el tiempo de vigencia del contrato, con el objeto de prestar apoyo y asistencia psicosocial en situaciones de urgencia, emergencia, crisis y catástrofes en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha.



Consejo de Seguridad Nuclear (CSN)

En fecha 23 de octubre de 2014 se firma por parte de la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil y la Subdirección y Protección Física del Consejo de Seguridad Nuclear el “Protocolo operativo de comunicación, coordinación operativa y solicitud de recursos por parte del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el Consejo de Seguridad Nuclear.

El objeto del citado protocolo es definir la sistemática establecida en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, para asegurar la actuación en la comunicación entre la estructura de respuesta de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y la Organización de Respuesta a Emergencias (ORE) del Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) en caso de urgencia o emergencia radiológica.

El citado protocolo se aprueba en desarrollo del Convenio de Colaboración firmado el 30 de noviembre de 2012 entre la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y el Consejo de Seguridad Nuclear, en concreto en lo determinado en la Estipulación Novena; así

mismo, se fundamenta en lo acordado por la Comisión Mixta paritaria de dicho convenio en su reunión de constitución celebrada el pasado 23 de abril de 2014.

4.4. Instrumentos de coordinación referidos a Planes de Protección Civil

PLATECAM



En fecha 11 de diciembre se produce la firma del “Protocolo de comunicación y coordinación operativa entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 y el Servicio de Protección Civil como desarrollo del Plan territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM)”. Al tratarse del Plan Director este protocolo alcanza una relevancia especial puesto que establece la operatividad para una amplia casuística de situaciones de emergencia y además cumple funciones de instrumento marco para fijar las actuaciones a desarrollar en aquellas emergencias que no cuenten con un plan y un protocolo específicos para ese tipo de situaciones.

El objeto de dicho protocolo es procedimentar las comunicaciones realizadas a través del Centro 1-1-2 de Castilla-La Mancha en relación con la coordinación de emergencias contempladas en el Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), tal y como recoge el Punto 6.2 del citado texto.

Por ello, se entiende como desarrollo del citado plan, definiendo los mecanismos de coordinación entre el Servicio de Protección Civil y el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, con el objetivo de garantizar el flujo de comunicaciones entre los órganos y cargos de la estructura del PLATECAM y, como consecuencia, lograr una adecuada coordinación, integración, eficacia y registro de las actuaciones.



5. SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

5.1. Preámbulo

El Servicio de Atención de Urgencias ejerce sus funciones con 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 SAU 1-1-2, en cumplimiento de lo recogido en la planificación y en los diferentes protocolos operativos que la desarrollan, despliega su posición de centro en 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. También tiene como objetivo el manteniendo constante, la centralización de los datos y las comunicaciones que ayudan a precisar los límites del escenario o escenarios existentes así como la toma de decisiones, con un seguimiento que se proyecta hasta la resolución o vuelta a la normalidad.

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

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

- Desde el Centro 1-1-2 se mantiene comunicación directa con el Puesto de Mando Avanzado (PMA) en el lugar de la emergencia. Esta relación que implica un enlace seguro con la dirección del plan de Protección Civil cobra mayor importancia cuando el vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana sirve de base al PMA, multiplicando las posibilidades de interconexión y las prestaciones de mando y control.

- Gestión de la comunicación masiva de información dirigida a responsables en la coordinación, encuadrados en la dirección o en la estructura operativa de un plan de Protección Civil y pertenecientes a las diferentes Administraciones, servicios de urgencia intervinientes, ayuntamientos de los municipios potencialmente afectados y organismos o entidades concernidos por la situación prevista o ya en evolución. Estas comunicaciones informan de alertas específicas sobre la materialización prevista de riesgos concretos, transmiten la activación de un plan de Protección Civil y las consiguientes variaciones en sus fases o niveles de gravedad (de modo que cada receptor, en función de sus responsabilidades, tome las medidas preceptivas) y cualquier otro contenido solicitado por la dirección de la emergencia en curso.

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

A modo de ejemplo, podemos señalar que con motivo de la activación del METEOCAM por nevadas en las provincias de Cuenca y Guadalajara, el día 11 de febrero de 2014 y su posterior desactivación el día 12 de febrero, además del tráfico principal llevado a cabo mediante sistemas de telefonía y radio, desde el Centro 1-1-2 se despacharon por medio de esta herramienta más de 3.770 comunicaciones mediante el envío masivo de mensajes SMS, correos electrónicos y faxes, según se contempla en la siguiente tabla:

PLAN	DÍA	Correo electrónico	Fax	SMS
METEOCAM	11/02/2014	1.166	1.198	1.406

Finalmente, como síntesis de la actividad desplegada por el Servicio de Atención de Urgencias 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 el despliegue de medidas de coordinación especiales aunque sin ser precisa la activación de un plan de Protección Civil. Suelen tener trascendencia social.
- 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

Alerta por nevadas en las provincias de Cuenca y Guadalajara

El día 11 de febrero se registró una incidencia generalizada de situaciones de urgencia relacionadas con un episodio de nevadas, que se extendió, ya con menor intensidad, hasta el día 12.

La valoración de los diferentes incidentes en gestión, así como las predicciones de la Agencia Estatal de Meteorología, condujeron a la activación a las 14:00 horas del “Plan Específico ante el riesgo por fenómenos meteorológicos adversos en Castilla-La Mancha (METEOCAM)” en fase de Alerta para las provincias de Cuenca y Guadalajara.

Como dato relevante cabe reseñar que a lo largo del día 11 de febrero y hasta el día 12, en el Centro 1-1-2 se registraron un total de 82 incidencias relacionadas con la presencia de hielo o nieve en las provincias de Guadalajara y Cuenca.

Como consecuencia de la evolución positiva de la situación, la Dirección del Plan decidió la desactivación del mismo, deteniendo su aplicación a las 09:00 horas del día 12 de febrero para las provincias de Cuenca y Guadalajara, tras la normalización de la situación.

Incendios forestales. Activación del INFOCAM

En el marco del Plan especial de emergencia por incendios forestales de Castilla-La Mancha (INFOCAM) que dirige la Consejería de Agricultura, el Centro 1-1-2 tiene un papel importante en la gestión que se proyecta en dos bloques de actuaciones:

- Soporte logístico al Puesto de Mando Avanzado, con desplazamiento al lugar de la emergencia del camión de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana dotado con personal técnico.
- Atención de alertas y control del flujo de comunicaciones operativas, con seguimiento del Protocolo de comunicación y coordinación firmado con el servicio Forestal, de la Dirección General de Montes y Espacios Naturales.

Así, durante el año 2014, los incendios forestales más relevantes han sido los siguientes, según el término municipal de su declaración:

- Velada (Toledo), el día 12 de junio, Nivel 1-Provincial.
- Valdeñuño-Viñuelas (Guadalajara), el día 30 de junio, Nivel 1-Provincial.
- Aleas-Cogolludo (Guadalajara), el día 17 de julio, Nivel 2.
- Valdeverdeja (Toledo), el día 31 de julio, Nivel 1-Provincial.
- Talavera de la Reina (Toledo), el día 5 de septiembre, Nivel 1-Provincial.
- Almansa (Albacete), el día 13 de septiembre, Nivel 1-Regional



El incendio más importante fue el declarado el 17 de julio en Aleas-Cogolludo (realmente fueron dos incendios independientes, pero tan próximos que la intervención se efectuó de una forma coordinada y conjunta). En estos incendios se declaró el Nivel 2 de emergencia y se desplazó el Vehículo de Coordinación para desarrollar funciones de coordinación como sede del Puesto de Mando Avanzado.

Para calibrar con exactitud la incidencia de los incendios forestales en la actividad del Centro 1-1-2, a continuación incluimos una tabla con todos los incidentes clasificados como tal en el año 2014 con una distribución mensual:

Incidentes clasificados como incendios forestales en Centro 1-1-2 en el año 2014	
Enero	36
Febrero	44
Marzo	151
Abril	110
Mayo	199
Junio	83
Julio	59
Agosto	81
Septiembre	60
Octubre	94
Noviembre	20
Diciembre	37
Total	974

- En la tabla se reflejan las llamadas que el Operador de Demanda, inicialmente, como 'incendios forestales'. No todos los incidentes obedecen, finalmente, a las características de dicha tipología.

- Los datos específicos y el análisis estadístico oficiales, pertenecen a la Consejería competente en la lucha contra incendios forestales (Consejería de Agricultura).
- Es oportuno destacar que las alertas que comunican un posible incendio forestal son una tipología presente en la actividad de todo el año (el mes con menos incidencias es enero con 36). Esto obedece a que, incluso en las épocas del año que por sus condiciones climáticas resultan poco propicias para la declaración y evolución de incendios, se realizan alarmas por incendios forestales debidas, por ejemplo, a quemas agrícolas. A esto se añade que se trata de incidencias que potencialmente son vistas desde grandes distancias y múltiples personas.
- No obstante el descenso de incidentes en los meses en principio más desfavorables para este tipo de incidentes (julio y agosto), se mantiene la constante de que en éstos se producen los de mayor gravedad por su evolución.

5.3 Incidentes relevantes

5.3.1.- Incidentes de especial relevancia

Se trata de aquellas situaciones en las que en función de diversos parámetros como:

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

por parte del SAU 1-1-2 se efectúe un seguimiento más pormenorizado del incidente.

Ese seguimiento especial queda plasmado en el envío de SMS con la información operativa gestionada en la Sala de Coordinación, a un denominado Grupo A (en el que se encuentran responsables políticos y operativos), que gracias a este seguimiento especial pueden tener un conocimiento detallado y actualizado respecto la evolución de cada uno de esos incidentes.

Además del SMS, en determinados incidentes desde la Sala de Coordinación, se efectúa una llamada telefónica directa al responsable de Protección Ciudadana en la provincia, y en algunos casos se realiza un envío masivo a los municipios, policías locales y agrupaciones de voluntarios de Protección Civil.

Nos encontramos con dos tipos de situaciones:

- ✓ Incidentes de especial relevancia
- ✓ Alertas meteorológicas de la AEMET

Estos incidentes quedan recogidos en un "**Catálogo de incidentes de especial relevancia**", que se actualiza permanentemente en función de los criterios anteriormente citados.

Así, a lo largo de 2014 se ha efectuado un seguimiento especial de los siguientes incidentes:

Tipo de incidente	Nº Incidentes 2012	Nº Incidentes 2013	Nº Incidentes 2014
Accidentes de componentes servicios de emergencia			22
Accidentes de tráfico	137	158	164
Accidentes laborales	68	336	*328
Alertas meteorológicas nivel amarillo			81
Atropello de peatones	33	23	34
Corte en el suministro de servicios básicos (luz, gas, agua,...)	41	104	66
Desaparecidos	93	121	128
Desembalses extraordinarios (sin activación del PEP) y achiques	3	43	26
Incendios Forestales (sin activación del INFOCAM Fase Emergencia N-1 Provincial o superior)	87	79	58
Incendios industriales	31	56	46
Incendios urbanos	91	109	94
Intoxicaciones (monóxido carbono, gas, etc.)			24
Seguridad ciudadana	44	297	235
Suicidios // fallecidos en vía pública	131	141	*193
Superación de umbrales de calidad del aire			8
Transporte de Mercancías Peligrosas	20	45	32
Trenes // Vehículos atrapados	24	61	40
Varios (seísmos, aeronáuticos, caza, etc.)	90	172	116
Violencia de género			150
Alerta Rabia Toledo		17	
TOTAL	893	1.764	1.845

*En fecha 9-09-2014 se produjo una modificación del catálogo de incidentes de especial relevancia que tuvo como consecuencia una variación de los parámetros de configuración de estos tipos de incidentes que produjo un especial reflejo en la cantidad de incidentes de esta categoría.

Estas intervenciones se caracterizan por su carácter multisectorial (sanitario, seguridad, extinción, salvamente y recate, etc.), y consecuentemente, la necesaria labor de coordinación intrínseca a ese carácter.

Ejemplos de actuaciones en incidentes de especial relevancia:

1.- Persona discapacitada desaparecida en Navahermosa (Toledo)

A las 16:48 del 08 de mayo se recibe una llamada alertando de la desaparición de tres personas con discapacidad intelectual, que se encuentran en un camping de la localidad toledana de Navahermosa.

A las 17:45 la Guardia Civil solicita que se activen recursos de Protección Civil para colaborar en la búsqueda, puesto que ellos ya han peinado la zona y no aparecen. Se moviliza a agentes Medioambientales y las agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de Bargas, Toledo, Olías del Rey, Nambroca, Huecas y Los Navalucillos, con perros de rastreo.

A las 19:04 se inicia la búsqueda por todos los medios desplazados al lugar. Las labores se complican por informaciones que confirman haber visto a los buscados a varios kilómetros del lugar de desaparición.

A las 19:17 Bomberos del Ayuntamiento de Toledo movilizan su unidad canina.

A las 20:45 se encuentran trabajando en el lugar: 2 ambulancias, 26 voluntarios de las anteriores agrupaciones, 8 agentes medioambientales, 6 patrullas de la Guardia Civil y perros de rescate.

A las 21:00 son localizados y trasladados en ambulancia al Centro de Salud de Navahermosa, donde tras efectuarles un reconocimiento, se confirma que se encuentran en perfecto estado.

A las 22:17 son trasladados al campamento donde se encontraban alojados.

2.- Personas desaparecidas en el embalse de El Vicario (Ciudad Real)

A las 19:53 del 23 de diciembre de 2014 se recibe una llamada informando de tres adultos que se encuentran en una barca en el embalse de El Vicario (Ciudad Real), y que como consecuencia de la niebla se han desorientado y no saben exactamente donde se encuentran.

A las 20:26 Cuerpo Nacional de Policía y Guardia Civil informan que se encuentran en el lugar intentando localizar a los afectados; para ello solicitan el número de teléfono de los afectados para comprobar si con las luces que llevan ellos pueden localizarles.

A las 20:35 los desaparecidos informan que se encuentran por el centro del embalse, cerca de la isla. Se acuerda con ellos que cada 10 minutos se efectuará una llamada de seguimiento para intentar coordinar la localización. Informan que no han visto ninguna luz.

A las 21:28 Protección Civil de Ciudad Real informa que se dirige al lugar con dos embarcaciones. A las 21:42 las embarcaciones ya se encuentran en el agua.

Se organiza el rastreo con vehículo de Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía y Protección Civil; mientras tanto las embarcaciones de Protección Civil recorren el embalse.

A las 22:10 son localizados, trasladados a lugar seguro y se da por concluido el operativo.

3.- Accidente en Daimiel (Ciudad Real), un tren arrolla a un tractor

A las 12:39 del 18 de junio se recibe en Sala de Coordinación una llamada alertando que un tren ha arrollado a un tractor en el Camino del Carrerón en Daimiel (Ciudad Real), a la altura del kilómetro 38 de la A-43.

A las 12:45 RENFE informa que se trata de un tren de viajeros, de media distancia, que el ocupante del tractor y el maquinista están heridos. A las 12:49 RENFE completa la información anterior al confirmar que viajaban 55 pasajeros en el tren y que tiene registrados 5 heridos: el conductor del tractor, 2 pasajeros y 2 miembros de la tripulación. Los heridos tienen cortes y contusiones.

A las 12:51 ADIF informa de 5 heridos y de que se encuentra valorando qué hacer con el resto de pasajeros, probablemente continúen viaje en autobús. Así mismo informa de que la máquina pierde gasoil y de que al tratarse de vía única, el tráfico ferroviario está interrumpido.

A las 13:10 RENFE confirma que los viajeros serán desplazados en un autobús que llegará en 10 minutos. El tren realizaba el recorrido Badajoz-Alcázar de San Juan y los pasajeros serán trasladados hasta esta última localidad. Se informa a la Guardia Civil, que ya se encuentra en el lugar.

A las 13:35 RENFE confirma la fuga de gasoil de un depósito de unos 550 litros y que en estos momentos su Departamento de Medio Ambiente no se puede hacer cargo de dicha fuga. Dicha información se traslada a la Central de Bomberos de Emergencia Ciudad Real 1006.

A las 13:45 Bomberos de Daimiel informan que han taponado la brecha del depósito con una cuña de madera.

A las 13:51 Guardia Civil confirma que puede comenzar el traslado de los pasajeros al autobús. Sin embargo ADIF informa que el autobús no puede acercarse por el camino hasta el tren. Mientras tanto se informa a Bomberos del 1006 que existe tensión en la catenaria; los bomberos avisarán si fuera necesario el corte de la misma; mientras tanto valoran como recoger el gasoil vertido.

A las 14:02 RENFE informa que el autobús inicia el desplazamiento con los pasajeros a bordo. Los tres ocupantes del tren heridos (dos pasajeros y un miembro de la tripulación) así como el conductor, han sido trasladados al Hospital de Daimiel; el maquinista ha sido asistido en el lugar sin necesidad de traslado.

A las 15:26 RENFE informa que están acoplando otra máquina al tren accidentado para proceder a remolcarlo y retirarlo de la vía. A las 18:56 queda restablecida la circulación en la vía.

A las 19:44 ADIF informa que ellos se encargan de recoger el gasoil vertido y que ya se han puesto en contacto con Medio Ambiente.

5.3.2.- Alertas meteorológicas

Además de los incidentes de especial relevancia, desde la Sala de Coordinación del SAU 1-1-2 se efectúa un seguimiento especial de las **alertas meteorológicas emitidas por la AEMET**. Este seguimiento se plasma en labores de difusión de la alerta y de los incidentes relacionados con ellas.

En virtud de lo establecido en el “Protocolo de comunicación operativa entre el S.A.U. 1-1-2 y el Servicio de Protección Civil en desarrollo del METEOCAM”, todos los Boletines de Aviso por Fenómenos Meteorológicos Adversos de nivel Naranja, referidos a cualquiera de las Zonas Meteorológicas de Castilla-La Mancha, serán distribuidos (vía fax, SMS y email), a:

- ✓ Los distintos organismos, instituciones y empresas de servicios públicos esenciales potencialmente afectados por la ocurrencia de ese fenómeno, a nivel autonómico, sea cual sea la Zona Meteorológica de cualquiera de las cinco provincias que sea afectada.
- ✓ Los distintos organismos, instituciones y empresas de servicios públicos esenciales potencialmente afectados por la ocurrencia de ese fenómeno, correspondientes a la provincia en la que se encuentre la Zona Meteorológica afectada por el Boletín.
- ✓ Los Alcaldes de los municipios perjudicados, es decir, los incluidos en las Zonas Meteorológicas afectadas por el Boletín de Aviso.
- ✓ Policía Local, si existe, y agrupación de voluntarios de Protección Civil, si existe, de los municipios afectados por el Boletín de Aviso.

En concreto, en el año 2014 para el territorio de Castilla-La Mancha se han activado las siguientes alertas.

Avisos con riesgo recibidos de la Agencia Estatal de Meteorología durante el año 2014 (por provincias)

PROVINCIA	FENÓMENOS METEOROLÓGICOS ADVERSOS						TOTAL POR TIPO DE ALERTA
	NEVADAS	PRECIPITACIONES	TEMP. MÁXIMA	TEMP. MÍNIMA	TORMENTAS	VIENTOS	
ALBACETE	7	23	21	5	46	43	145
	1	0	0	0	1	6	8
CIUDAD REAL	4	21	23	1	8	28	85
	1	0	4	0	0	10	15
CUENCA	13	20	23	2	30	31	119
	3	4	0	0	4	2	13
GUADALAJARA	21	26	10	5	20	35	117
	0	3	0	0	3	2	8
TOLEDO	7	35	24	2	9	35	112
	1	1	6	0	1	12	21
TOTAL POR FEMA's	58	133	111	15	122	204	643

Nivel Amarillo	Nivel Naranja	Nivel Rojo	TOTAL
578	65	0	643

En todas estas alertas, además, se efectúa un seguimiento cada dos horas, vía SMS al Grupo A, con el número de incidentes relacionados con esa alerta ocurridos en la Zona Meteorológica afectada.

5.4. Dispositivos especiales

La colaboración del Servicio 1-1-2 en dispositivos preventivos durante el año 2014, con motivo de actos o celebraciones que han concentrado a un gran número de personas, se han centrado en los siguientes eventos:

- Coordinación con el dispositivo del Plan de Autoprotección Semana Santa 2014 en la ciudad de Cuenca, desde el día 13 al 20 de abril.
- Procedimiento de coordinación con el Plan de Autoprotección y Emergencia Viñarock 2014, operativo entre los días 30 de abril hasta el 4 de mayo durante la celebración del XIX edición del Festival musical Viñarock, en el municipio de Villarrobledo (Albacete).
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Actuación en situación de emergencia de la Pandorga 2014, en Ciudad Real, desde el 29 de julio al 2 de agosto.

De igual modo, dentro de la actividad del SAU 1-1-2 adquiere un interés significativo la participación en diversos eventos que, por su naturaleza, propician acercar a los ciudadanos y colectivos vinculados con la gestión de emergencias su funcionamiento. Estas actuaciones, además de cumplir el objetivo de ampliar el conocimiento del Servicio, coadyuvan a lograr una toma de conciencia sobre la necesidad de hacer un adecuado uso de la línea de urgencias 1-1-2.

A continuación relacionamos los eventos más destacados referidos a estas actividades divulgativas con desplazamiento del Vehículo de Coordinación y técnicos del Servicio a diferentes lugares de la región, ordenados por su fecha de realización:

- El 7 de febrero en el Colegio Público San José de Calasanz del municipio de Membrilla (Ciudad Real).
- El 25 de febrero en el “CEIP Virgen del Rosario”, de Pozo Cañada (Albacete).
- El 11 de marzo en el “Colegio Inmaculada Concepción”, de Escalona, provincia de Toledo.
- El 08 de abril en el “Colegio Público Hermenegildo Moreno”, de Villanueva de la Jara (Cuenca).
- El 13 de mayo, dentro de la visita realizada por los alumnos del “Centro de Formación Oretana” al Centro Operativo Regional de lucha contra incendios forestales (COR).
- El 27 de mayo en el “CEIP Gloria Fuertes”, de Cobisa (Toledo).
- El 29 de junio participación en los actos conmemorativos del 25 aniversario de la constitución de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Socuellamos (Ciudad Real)
- El 29 de noviembre participación en los actos conmemorativos del 25 aniversario de la constitución de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Ciudad Real.

Además, todas estas visitas a diferentes lugares de la región se han aprovechado para efectuar diversas pruebas de comunicaciones entre el Vehículo de Coordinación y la Sala de Coordinación. Con ello se pretende elaborar un mapa real de coberturas en la región. Para la mejora de la operatividad de los equipos y sistemas del Servicio, además de las anteriores

también se han realizado otras actuaciones al objeto de garantizar la eficacia y operatividad de los medios y recursos del Servicio. Entre ellos destacan:

- Diferentes pruebas de comunicaciones con técnicos del dispositivo de lucha contra incendios forestales.
- Pruebas de todo tipo de comunicaciones (radio digital TETRA, telefonía, videoconferencia,...), envío de imágenes.



6. FORMACIÓN Y MEJORA

6.1. Dispositivos especiales

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 por 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, procedimental) a las diferentes situaciones de emergencia.

En este contexto, nos acercamos a las actuaciones realizadas en el año 2014 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 de Urgencias 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

Participación con diferentes organismos en actividades de formación

Con la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha:

- Curso de Formación Básica para Voluntarios de Protección Civil.
- Curso sobre Planes de Emergencias, Protección Civil y Autoprotección en Castilla-La Mancha.
- Métodos de actuación con menores en situaciones de emergencia.
- Curso de Policía Administrativa III
- Jornada sobre Puestos de Mandos Avanzados.
- Jornada divulgativa en materia de Protección Civil y Emergencias en el IES “Juanelo Turriano” de Toledo, dirigida a alumnos del Ciclo Formativo de Técnico en Emergencias Sanitarias.

Con la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional:

- Se ha colaborado con la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, en la formación a alumnos del Ciclo Formativo de Grado Medio en Emergencias Sanitarias, en su fase desarrollada en centros de trabajo. Esta colaboración ha implicado a un total de 108 alumnos.



Plan de Formación Interna

Formación Inicial:

- Dirigida a habilitar a personal externo en la categoría de Operador de Demanda.

Formación Continua:

- Dirigida a Operadores de Demanda:
 - Acción formativa dirigida a implantar instrucciones y planes de actuación operativos de la sala de coordinación relacionada con protocolos en materia sanitaria



propias de esta categoría.

- Jornada divulgativa de la quinta edición de la Carta de Servicios 1-1-2 aprobada en abril de 2014.

- Reciclaje del personal acreditado en la categoría de Operador de Respuesta Multisectorial, con el objetivo de actualizar contenidos, manejar herramientas y aplicativos, realizar funciones y tareas

- Dirigida a Operadores de Respuesta Multisectorial:
 - Jornada divulgativa de la quinta edición de la Carta de Servicios 1-1-2 aprobada en abril de 2014.

- Reciclaje en el manejo de herramientas de envío masivo para la difusión de información de carácter externo al Servicio 1-1-2.
- Dirigido a Jefes de Sala:
 - Acción formativa dirigida a implantar instrucciones y planes de actuación operativos de la sala de coordinación relacionada con protocolos en materia sanitaria.
 - Jornada divulgativa de la quinta edición de la Carta de Servicios 1-1-2 aprobada en abril de 2014.
 - Reciclaje en el manejo de herramientas de envío masivo para la difusión de información de carácter externo al Servicio 1-1-2.
- Dirigido al personal de Áreas de Estructura:
 - Jornada divulgativa de la quinta edición de la Carta de Servicios 1-1-2 aprobada en abril de 2014.
 - Curso de iniciación en la puesta en marcha de la Sala de Coordinación Operativa (CECOP), con objetivo de manejar su equipamiento y aplicaciones ante situaciones extraordinarias.

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2014 en el Centro 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de 102 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 Urgencias 1-1-2 en ellos 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 producirse o no una activación real de 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.

En 45 de ellos ha habido implicación directa de la Sala de Coordinación del 1-1-2, bien de un modo menor, porque simplemente la organización del simulacro realice una llamada al 1-1-

2 simulando el aviso de una situación de emergencia, o bien de un modo más exhaustivo colaborado en la activación de recursos.

Cabe destacar en el año 2014 los siguientes cuatro simulacros a gran escala, en los que el 1-1-2 tuvo una importante participación:

Simulacro de ADIF en Alcázar de San Juan (25-02-2014)

El 25 de febrero de 2014 se llevó a cabo un simulacro de incendio organizado por ADIF en la estación de tren de Alcázar de San Juan (Ciudad Real). Desde la Sala de Coordinación se actuó como si se tratase de un incidente real, activando a los Bomberos y a la Policía Local de Alcázar de San Juan, existiendo además una comunicación permanente con el centro de



control de ADIF, que iba reportando información del incendio.

El supuesto que se planteaba comenzaba con la alerta comunicada por un viandante que, tras haber aparcado su vehículo en el estacionamiento de la estación veía humo y a una persona tirada en el suelo. A partir de ese momento se comenzaban a activar recursos

desde la mesa de coordinación, manteniendo constantemente el flujo de información con ADIF. En el simulacro participaron los siguientes recursos:

- Servicio contra Incendios y de Salvamento de la provincia de Ciudad Real (Emergencias Ciudad Real 1006).
- Policía Local de Alcázar de San Juan
- Cuerpo Nacional de Policía en Ciudad Real
- Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario (GUETS) del SESCAM, con activación de UVI móvil de Ciudad Real
- Jefe de Servicio de Protección Ciudadana de Ciudad Real

Simulacro de la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario (GUETS) del SESCAM en Alcázar de San Juan (14-10-2014)

Como acto final del “Curso de grandes emergencias y catástrofes”, la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario organizó el 14 de octubre de 2014 un ejercicio formativo.

La hipótesis planteada se iniciaba con el descarrilamiento de un tren de pasajeros, tipo S-449, a la entrada de Alcázar de San Juan debido a las condiciones meteorológicas adversas del momento; tras el accidente se producía un incendio y se tendría que llevar a cabo la evacuación de los ocupantes del tren. Según la hipótesis no habría fallecidos pero sí múltiples heridos.

Para su desarrollo se contó con la participación del SAU 1-1-2, estando presente en tres reuniones de planificación del mismo, celebradas en Alcázar de San Juan.

Como consecuencia de dichas reuniones preparatorias se consensuó y cerró un cronograma de actuaciones. Siguiendo los procedimientos internos establecidos al efecto se informa, a través de una Nota Informativa dirigida a Sala de Coordinación, de las características de dicho Ejercicio Formativo.

En el mencionado simulacro participaron los siguientes recursos:

- ✓ Guardia Civil (COS y COTA)
- ✓ Cuerpo Nacional de Policía
- ✓ Policía Local de Alcázar de San Juan
- ✓ Servicio contra Incendios y Salvamento de la provincia de Ciudad Real (Emergencias Ciudad Real 1006)
- ✓ RENFE
- ✓ ADIF
- ✓ GUETS
- ✓ Cruz Roja
- ✓ Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Alcázar de San Juan

Características importantes de este simulacro por su trascendencia operativa fueron las siguientes:

- Se produjo una evacuación real de los supuestos heridos al Hospital General La Mancha-Centro de Alcázar de San Juan y al Centro de Salud de esta misma localidad, con lo que se puso a prueba la capacidad de estos centros sanitarios para asumir la respuesta ante este tipo de situaciones.

- Se simuló una avalancha de llamadas de supuestos familiares, tanto al Centro 1-1-2 como a una línea especial habilitada por RENFE, para proporcionar información relativa a los supuestos accidentados.

Ejercicio de comunicaciones “EJECS GUAJARAZ 2014” (10-11-2014)

La Dirección de los Servicios de Emergencia y Protección Civil de Castilla-La Mancha se plantea la necesidad de organizar la ejecución de un Ejercicio de comunicaciones que permita calibrar tanto las funcionalidades reales de la Sala de Coordinación Operativa (CECOP), como las capacidades de adiestramiento del personal del SAU 1-1-2 responsable de la puesta en funcionamiento de dicha Sala, coincidiendo con la inauguración de la nueva Sala por parte de la presidenta regional.

Para ello se diseña la evolución de una emergencia extraordinaria posible, aunque poco probable. Esta situación obligaría a la Dirección General de Protección Ciudadana a:

- Escalonar su nivel de respuesta.
- Desplegar de forma sucesiva aquellos mecanismos de coordinación que considere necesarios para minimizar las consecuencias de dicha emergencia.
- Activar diferentes protocolos y procedimientos internos que posibiliten la adecuación de la respuesta a la evolución de la emergencia planteada.

Por lo tanto, el día 10 de noviembre se plantea que, como consecuencia de un episodio prolongado de lluvias intensas, el embalse de Guajaraz, en Argés (Toledo), se encuentra al 100% de su capacidad.



Por ello, comienza a desembalsar importantes caudales de agua y, simultáneamente, se producen una serie de fallos estructurales en la presa que provocan la activación de su Plan de Emergencia hasta el Escenario 2, ya que hay un evidente riesgo de colapso de dicha infraestructura.

Como respuesta, y ante el temor de que se produzcan víctimas y graves daños materiales aguas abajo (Urbanización Guajaraz, carretera CM-401, etc.), por parte del consejero de Presidencia y Administraciones Públicas se procede a la activación del PRICAM en fase de emergencia nivel-2, y la activación de recursos tanto ordinarios como extraordinarios (Unidad Militar de Emergencias).

El dispositivo activado y el despliegue de capacidades de la estructura de respuesta habilitada al efecto fue el siguiente:

- Sala CECOP:
 - De carácter interno: Disposición de funcionamiento de los puestos; sistema interno de dimensionamiento; ejecución de tareas propias de cada puesto; comprobación simultánea de equipos y aplicaciones.
 - Establecimiento de diferentes sistemas de comunicación (videoconferencia, TETRA, telefonía), con centros de coordinación externos.
 - Envío de información de seguimiento de las actuaciones realizadas a un Grupo A preconfigurado.
 - Posicionamiento de recursos en un SIG
 - Capacidad de análisis y reevaluación permanente de la situación creada.

- Puesto de Mando Avanzado (PMA)
 - Creación de una red de comunicación establecida *ad hoc* con el resto de intervinientes.
 - Comprobación de diferentes sistemas de comunicación con la Sala CECOP (videoconferencia, telefonía, TETRA) e integración de los mismos.
 - Envío de imágenes en directo a la Sala CECOP.
 - Actualización de información en SITREM.

- Centro de operaciones del I Batallón de Intervención de Emergencias de la UME
 - Mantenimiento de videoconferencia entre la Sala CECOP y el Centro de Operaciones del I Batallón de la UME.

- Delegación de la Junta en Toledo (CASP)
 - Mantenimiento de videoconferencia entre la Sala CECOP y la Delegación de la Junta de Comunidades en Toledo.

Los diferentes medios y recursos intervinientes fueron:

- ✓ Por parte del Servicio de Protección Civil:
 - Personal técnico de Servicios Centrales.
 - Personal técnico de la provincia de Toledo.
- ✓ Por parte del SAU 1-1-2:
 - Personal de la Sala de Coordinación: operadores de demanda, operador de respuesta multisectorial y jefe de sala.
 - Personal de estructura:
 - Sala CECOP: Jefe de operaciones, coordinador de recursos, responsable operativo, inyector de incidencias, coordinador de actuaciones “EJECS Guajaraz 2014”.
 - Puesto de Mando Avanzado: técnico del vehículo y técnico de comunicaciones.
 - Personal del área de Sistemas: diferentes técnicos.
- ✓ Por parte de la UME: personal del Centro de Operaciones del Batallón.
- ✓ Por parte de la Delegación de la Junta de Comunidades en la provincia de Toledo: personal técnico de apoyo.
- ✓ Vehículos (4): vehículo de coordinación, vehículo de apoyo y dos vehículos de Protección Civil.
- ✓ Comunicaciones: TETRA, telefonía, integración de comunicaciones, videoconferencia, transmisión de imágenes, etc.
- ✓



El personal del Centro de Operaciones del I Batallón de la Unidad Militar de Emergencias (UME) fue uno de los participantes en el ejercicio de comunicaciones “EJECS GUAJARAZ 2014”

Simulacro de activación de las Sirenas de Puertollano (18-12-2014)

El 18 de diciembre fue la fecha propuesta desde el Servicio de Protección Civil de Castilla-La Mancha para realizar un ejercicio de implantación del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP), con el fin de llevar a cabo la activación de las sirenas de alarma de la población, ubicadas en la localidad, para la transmisión de diferentes mensajes.

La hipótesis que se planteaba era una fuga en el decantador de ácido fluorhídrico de la planta de alquilación de categoría 2 de Repsol Petróleo de Puertollano. Además, se añadían unas condiciones meteorológicas desfavorables para la evolución de la situación (condiciones de viento con dirección hacia el núcleo urbano). Por todo ello, se estimaba necesaria la activación del Plan de Emergencia Exterior y de las sirenas de aviso a la población.



Se activaron las sirenas en el desarrollo del ejercicio en tres ocasiones, siendo una de ellas en remoto desde la Sala del 1-1-, ya que se incluyó la hipótesis de que no se podrían activar con normalidad desde el Ayuntamiento de Puertollano.

Para el desarrollo del ejercicio se activaron además los siguientes recursos:

- ✓ Jefe del Servicio de Protección Civil
- ✓ Cuerpo Nacional de Policía
- ✓ Policía Local de Puertollano
- ✓ Servicio contra Incendios y Salvamento de la provincia de Ciudad Real con base en Puertollano (Emergencias Ciudad Real 1006)
- ✓ Sala de Coordinación del 1-1-2

7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

7.1. Preámbulo

El objetivo del SAU 1-1-2 es atender de forma rápida y eficaz todas aquellas situaciones de emergencia que plantean los ciudadanos, coordinando la asistencia por parte de personal de intervención especializado. Por este motivo, nuestra meta es siempre lograr la satisfacción de los ciudadanos a los que servimos, 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. Una Carta que hemos renovado en 2014, para seguir adaptándonos y mejorando en el servicio a los castellano-manchegos.

De hecho, la importancia que concedemos en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha a la calidad nos lleva a disponer de los certificados de AENOR correspondientes a su Carta de Servicios y al de Gestión de Calidad de la actividad, que atestiguan el buen hacer y la profesionalidad del Centro Coordinador. Un camino que queremos que tenga una continuidad, tras la aprobación del Plan de Calidad 2014-15.

En el siguiente enlace puede consultar la Carta de Servicios, así como las certificaciones de calidad y los compromisos adquiridos por el 1-1-2 con los usuarios: [Compromiso con los ciudadanos](#)

Sin embargo, nuestro afán es seguir superándonos día a día, algo que no sería posible sin el concurso de todos los ciudadanos. 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 recogen y contestan todas aquellas solicitudes de información que los ciudadanos, Administraciones públicas y entidades nos presentan.

7.2. Carta de Servicios

Desde el mes de mayo del año 2002 en el que se aprueba la primera Carta de Servicios del 1-1-2 de Castilla-La Mancha se ha avanzado mucho. Este primer documento se ha ido adaptando y mejorando con el paso del tiempo, incluyendo nuevas metas de calidad y nuevos compromisos con los ciudadanos, con el fin de mejorar el servicio que se presta a través del teléfono de emergencias 24 horas.

La última Carta de Servicios con la que contaba el SAU 1-1-2 se publicó en abril de 2012, habiendo agotado en el año 2014 su período de validez de dos años, por lo que se hacía imprescindible su renovación. Para ello se constituyó un grupo de trabajo que, durante varios meses y con el apoyo de la Inspección General de Servicios, analizó los resultados obtenidos de los compromisos anteriores, además de estudiar las modificaciones necesarias para adecuar este documento al momento actual.



El resultado final fue la publicación, el 30 de abril de 2014, de una resolución de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha por la que se aprobaba la quinta Carta de Servicios del SAU 1-1-2.

Así, la nueva Carta identifica un total de 18 compromisos para los 7 servicios que se presentan, que serán monitorizados con 18 indicadores. Los cambios fundamentales

que presenta obedecen a la filosofía de renovación del Sistema de Calidad, que se acometió también durante 2014, cuyo fin es la simplificación de procedimientos y la prioridad de los procesos relacionados con el usuario: atención de la llamada, localización e identificación de las características y gravedad de las situaciones de urgencia, transmisión de información a los organismos o servicios competentes en su resolución, seguimiento y coordinación de la situación, atención de consultas, consejos y asesoramiento cualificado. Además, la nueva Carta acoge también aspectos relacionados con la coordinación de grandes emergencias.

7.3. Plan de Calidad

Durante los meses de agosto y septiembre de 2014 se procede a la revisión general del Sistema de Calidad del SAU 1-1-2. Así, en diversas reuniones se analizan los resultados de las auditorías previas, se estudian las quejas y sugerencias de los ciudadanos, se ponen sobre la mesa los resultados de las encuestas y todas aquellas acciones que pueden afectar al sistema de gestión calidad, redactando y elevando unas recomendaciones para la reedición del plan.

De esta manera, en septiembre de 2014 se aprueba el Plan de Calidad que define los objetivos que la dirección del SAU 1-1-2 CLM desea alcanzar a lo largo del periodo comprendido entre septiembre de 2014 y diciembre de 2015. Como elementos dispuestos para conseguir tales objetivos se especifican en el documento la distribución temporal de las actividades a

desarrollar, los criterios que deben determinar el control que regularmente se realice de la consecución de las metas intermedias y finales y los recursos asignados para su consecución.

Fundamentalmente, el Plan busca una simplificación de procedimientos y una reorientación del Sistema de Calidad hacia la Gestión por Procesos, que esté más centrada en aquello relacionado con los usuarios. Se busca también una distribución de las responsabilidades de la gestión del Sistema en consonancia con el recientemente renovado documento de Funciones y Responsabilidades del Área de Operación de Demanda. Se hace también hincapié en la necesidad de la simplificación de los documentos directores y la adecuación del conjunto de indicadores a los requisitos de calidad específicos por cada proceso tras el filtro que supone esa reorientación hacia el usuario.

La preocupación mostrada por el SAU 1-1-2 por continuar incrementando la calidad del servicio se vio reconocida en el mes de noviembre, cuando se llevó a cabo la auditoría externa realizada por AENOR, para la renovación de la certificación conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 de 2013 y la segunda auditoría de seguimiento tras la renovación de la certificación conforme a la norma UNE 93200:2008 de 2012.

Como resultado del análisis que AENOR lleva a cabo, el informe final considera el sistema de gestión de calidad del servicio como conforme con respecto a los requisitos de las normas de referencia, calificando como puntos fuertes la actitud y capacidad de trabajo y respuesta de todo el personal ante los cambios organizativos de 2013, así como la alta implicación de todo el personal entrevistado por el auditor.

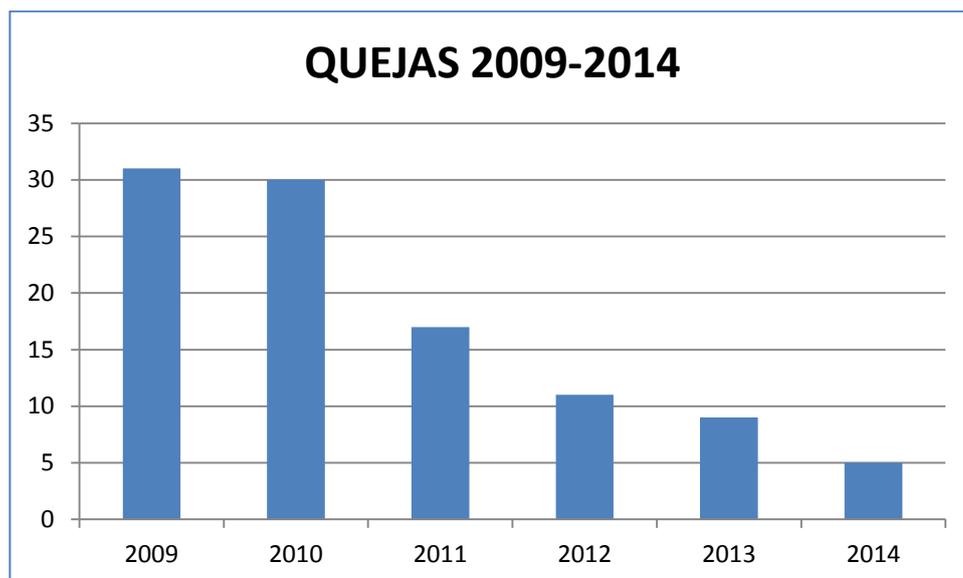


7.2. Quejas

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

De esta manera, durante 2014 se registraron un total de 5 quejas, lo que supone un porcentaje del 0,00098% con respecto a las llamadas procedentes recibidas en este año, registrando así 4 quejas menos que las recibidas durante 2013.

QUEJAS	
Años	Registradas
2014	5
2013	9
2012	11
2011	17
2010	30
2009	31



7.3. Solicitudes de información

Durante 2014 se han recibido 190 solicitudes de información de particulares, Administraciones públicas, entidades, empresas, agrupaciones de Protección Civil, etc. Todas y cada una de estas peticiones realizadas al Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 han sido tramitadas y contestadas, haciendo llegar al solicitante los datos e informaciones demandadas.

Las peticiones de información que llegan al SAU 1-1-2 las hemos clasificado por solicitante, meses de entrada y sector sobre el que se demanda la información, con el fin de hacer más accesibles todos estos datos.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2014	
FECHA ENTRADA SOLICITUD	nº EXPEDIENTES
Enero	20
Febrero	22
Marzo	17
Abril	20
Mayo	13
Junio	12
Julio	18
Agosto	7
Septiembre	15
Octubre	16
Noviembre	16
Diciembre	14

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2014 POR INSTITUCIÓN SOLICITANTE	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Ayuntamientos	4
Bomberos	1
Cuerpo Nacional de Policía	18
Empresas	7
Guardia Civil	28
JCCM	2
Juzgados	21
Administración General del Estado	2
Particulares	89
Otros	1
SESCAM	5
Policía Local	11
Agrupaciones Voluntarios Protección Civil	1

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2013 POR SECTORES	
SECTOR	nº EXPEDIENTES
Extinción, Salvamento y Rescate	16
Multisectorial	70
Sanidad	38
Seguridad	53
Varios	13

7.4. Consultas informativas

Se define como Consulta Informativa cualquier pregunta dirigida al SAU 1-1-2 sobre cuestiones relativas a su organización, competencias y estructura o a su actividad desde el punto de vista genérico.

Durante 2014 se han recibido 39 consultas informativas de Administraciones públicas, entidades, empresas, agrupaciones de Protección Civil, etc. Todas y cada una de estas peticiones realizadas al Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 han sido tramitadas y contestadas, haciendo llegar al solicitante los datos e informaciones demandadas.

CONSULTAS INFORMATIVAS 2014	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Administración JCCM	10
Ayuntamientos	9
Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil	5
112 otras Comunidades	4
Administración General del Estado	3
Particulares	2
SESCAM	2
Bomberos	1
Cruz Roja	1
Empresas	1
Cuerpo Nacional de Policía	1

7.5. Encuestas

La evaluación, por parte de los ciudadanos, de los servicios que se prestan desde el 1-1-2 es un instrumento que el Centro Coordinador de Emergencias sigue llevando a cabo con el fin de conocer de primera mano la satisfacción de los ciudadanos con el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Con la vista puesta en mejorar esta evaluación, durante las reuniones llevadas a cabo para la renovación de la Carta de Servicios, se puso de manifiesto la necesidad de revisar el procedimiento de obtención y de elaboración de estas encuestas, con el fin de aumentar el número de encuestas mínimas que permitiera una mayor seguridad estadística de las conclusiones.

Por todo ello, en octubre de 2014 se publica internamente la nueva instrucción que determina la forma en la que se llevarán a cabo las encuestas, como pieza fundamental del proceso de participación de los usuarios. Para ello se potencia su realización de forma telefónica, la sistemática de la elección aleatoria de encuestados, la cercanía temporal entre la prestación del servicio y la realización de la encuesta y el aumento en el número de las realizadas anualmente.

La primera encuesta con el nuevo procedimiento se lleva a cabo a final de año con un total de 180 llamadas realizadas desde el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, de manera aleatoria, entre los usuarios del mismo, es decir, entre los ciudadanos que llamaron al teléfono de emergencias y fueron atendidos por él.

Los ciudadanos elegidos fueron preguntados en base a siete cuestiones, con el fin de conocer la opinión y valoración de los diferentes aspectos del Servicio de Atención de Urgencias. Obteniendo una alta valoración de los usuarios del 1-1-2 en todas aquellas cuestiones sobre las que fueron inquiridos.



Así, la nota media de valoración del SAU 1-1-2 fue recaba directamente con las respuestas directas dadas por los encuestados a la pregunta: **“¿cuál es su opinión general sobre el Servicio?”**, alcanzando una calificación de **9,2 sobre 10**.

En el mismo sentido, la nota más alta alcanzada en la encuesta, con un 9,28 sobre 10, fue la relacionada con el trato recibido por los ciudadanos por parte del personal del 1-1-2.

De esta manera, los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del Servicio de Atención de Emergencias 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.

8. COMUNICACIÓN DESDE EL 1-1-2

El Servicio de Atención de Urgencias (SAU) 1-1-2 de Castilla-La Mancha pretende ser un centro abierto a todos los ciudadanos de la región. 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 SAU 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, las visitas de grupos al centro o los actos institucionales son algunas de las actividades que se llevan a cabo desde el Centro de Coordinación de Emergencias para darse a conocer.

8.1. Página web

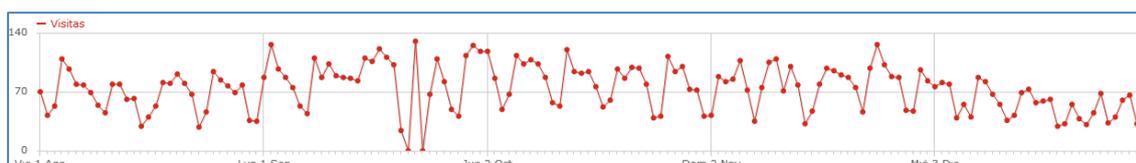
Durante el año 2014 se ha procedido al cambio de aplicación para el control estadístico del acceso a la página web del servicio, aumentando la capacidad de obtención de información sobre la forma en la que los usuarios la visitan.

Los meses que presentan datos completos corresponden a los meses de agosto a diciembre. A continuación se presentan los resultados más destacables de dicho periodo.

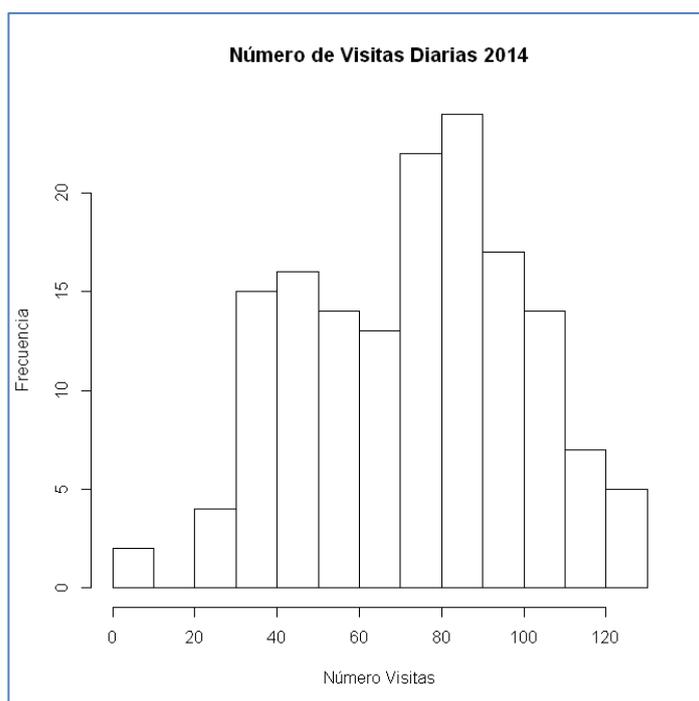
Se han contabilizado un total de 11.290 visitas, 54.054 páginas vistas y 849 descargas de documentos. Su distribución por meses es la siguiente

	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Visitas	2.045	2.504	2.640	2.335	1.766	11.290
Páginas vistas	9.168	10.186	12.642	11.738	10.320	54.054
Descargas	189	172	182	165	141	849

En cuanto a la distribución de visitas diarias a la página web del servicio, la media es de 74 y la desviación estándar es de 27. El gráfico con esta distribución se muestra en el siguiente gráfico.



La distribución de frecuencias presenta el siguiente histograma



A lo largo del año 2014 se han llevado a cabo un total de 795 actualizaciones, en los distintos apartados en los que se organiza la página web, destacando por su número las siguientes:

- 391 en Información de última hora sobre situaciones de urgencia de interés público.
- 183 en Orientación en caso de urgencia.
- 171 en Datos de actividad del servicio.
- 19 en Apoyo para las personas que trabajan en situaciones de urgencia o emergencia.
- 15 imágenes nuevas.
- 8 en el 1-1-2 de Castilla-La Mancha y su eco social.
- 6 en Compromiso con los usuarios.
- 2 en otras.

Durante el año 2014 se han ido incorporando sucesivas actualizaciones de documentos informativos, entre los que cabe destacar:

- 69 resúmenes estadísticos sobre llamadas diarias, mensuales y anuales recibidas.
- 64 índices diarios de ola de calor elaborados por la Dirección General de Salud Pública, Drogodependencias y Consumo de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales en el marco del Plan de Actuaciones Preventivas de los Efectos del Exceso de Temperaturas sobre la Salud.
- 118 boletines meteorológicos elaborados por la Unidad de Análisis y Planificación del Centro Operativo Regional para la lucha contra incendios forestales.
- 25 referencias a notas de prensa relacionadas con el Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha publicadas en el portal institucional del Gobierno de Castilla-La Mancha.
- 20 referencias a legislación y normativa en vigor.

8.2. Medios de comunicación

Uno de los cometidos del área de Comunicación del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 es facilitar a los medios de comunicación social (prensa escrita, radio, televisión, agencias de noticias, etc.) la información necesaria sobre aquellos accidentes o eventos de relevancia, que puedan ser de interés para los ciudadanos.

Además, todos aquellos comunicados o mensajes de alerta que se elaboran desde el SAU 1-1-2 con motivo de emergencias extraordinarias, como nevadas, lluvias o cualquier otro acontecimiento meteorológico adverso con riesgo para la población; así como los relativos a simulacros o incidencias que puedan afectar a los ciudadanos, se canalizan a través de los medios de comunicación para que puedan llegar, en el menor tiempo posible, a todos los castellano-manchegos.

Con esta actuación, el 1-1-2 cumple una doble función, dado que por una parte el Servicio de Atención de Emergencias mantiene un flujo constante de información con los ciudadanos, a la vez que estos pueden conocer el funcionamiento y las labores que realiza este servicio.

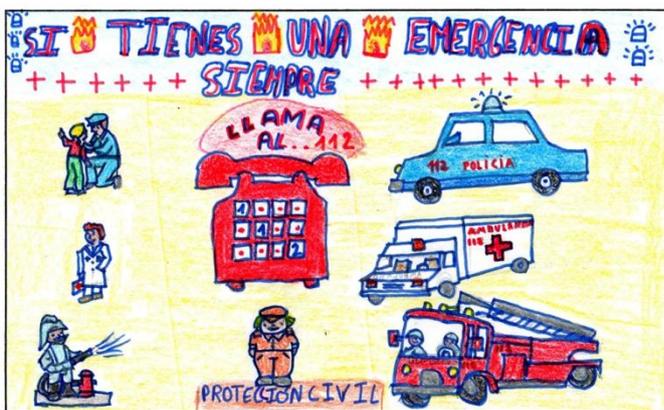
La relación del SAU 1-1-2 con los medios de comunicación se mantiene a través de dos cauces principales:

- Avisos directos sobre incidentes
- Notas de prensa y comunicados

Así, durante 2014 se produjeron más de 7.000 comunicaciones telefónicas directas entre el servicio de Comunicación del 1-1-2 y la prensa, lo que supone una media diaria de 20,23 llamadas telefónicas para informar sobre los incidentes relevantes gestionados por el Centro de Coordinación de Emergencias.

También, a lo largo del pasado ejercicio se elaboraron y distribuyeron un total de 64 notas de prensa y comunicados a los medios de comunicación, con el fin de hacer llegar a los ciudadanos desde la activación o desactivación de planes de emergencia y alertas meteorológicas, hasta la situación y balances del servicio.

8.3. Segundo concurso de dibujo infantil



En 2014 se convocó el II Concurso de Dibujo Infantil del 1-1-2, con motivo de la celebración del Día Europeo del Teléfono de Emergencias (11 de febrero), en el que todos los colegios de la región pudieron remitir sus trabajos para responder a la pregunta *¿Qué es para ti el 1-1-2?*

El motivo de este certamen es

difundir entre la población escolar de Castilla-La Mancha la existencia del Teléfono de Emergencias, sus funciones y su correcta utilización.

De esta manera, más de 300 trabajos participaron en esta segunda convocatoria del concurso, en el que resultó premiada Carmen Bautista, alumna de 4º de Educación de Primaria del colegio público “Alonso Rodríguez” de Camarena (Toledo).

La galardonada, junto con toda su clase, disfrutó de una visita al SAU 1-1-2, donde pudieron realizar varias actividades preparadas por los bomberos, voluntarios de Protección Civil y agentes de la Policía Local. Además, la premiada recibió un chaleco personalizado del 1-1-2 de manos de la presidenta regional, Dolores Cospedal, durante el acto conmemorativo del Día Europeo del Teléfono de Emergencias, que se realizó en la sede del Centro Coordinador.

8.4. Visitas

El Centro de Coordinación del SAU 1-1-2 es objeto de interés por parte de los ciudadanos de la región, organismos y grupos de intervención, así como responsables de otras entidades nacionales e internacionales que, durante 2014, se acercaron a nuestra sede para conocer el funcionamiento del Centro de Emergencias de Castilla-La Mancha.



Unos 20 alumnos del Instituto de Enseñanza Secundaria ‘San Juan Bosco’ de Alcázar de San Juan fueron uno de los 13 grupos que durante el pasado año recorrieron las instalaciones del Centro de Atención de Urgencias 1-1-2. En la foto, parte del grupo durante su visita al vehículo de comunicaciones PMA.

De hecho, el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha brinda la posibilidad de realizar este tipo de visitas, pudiendo ser solicitadas a través de la [página web](#), donde pueden acceder al formulario.

En el año 2014 se recibieron un total de 13 visitas de grupos:

- 21 de enero: alumnos del Ciclo Formativo de Grado Medio de “Atención a Personas en Situación de Dependencia” del IES ‘El Greco’ de Toledo. Este día se realizan dos visitas del mismo ciclo una por la mañana y otra por la tarde.
- 21 de enero: personal de la empresa ‘General Motors España’.

- 22 de enero: alumnos del Ciclo de Grado Medio de “Técnico en Emergencias Sanitarias” del IES ‘Al-Basit’ de Albacete.
- 12 de febrero: alumnos del Ciclo de Grado Medio de “Técnico en Emergencias Sanitarias”, pertenecientes al IES ‘San Juan Bosco’ de Alcázar de San Juan (Ciudad Real)
- 6 de febrero: alumnos del Centro de Formación Sanitur que imparte la formación para la obtención del Certificado de profesionalidad de Transporte Sanitario, procedentes de San Clemente (Cuenca).
- 28 de febrero: inspectores de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes del Servicio de Inspección Educativa.
- 9 de mayo: estudiantes de 3º de Enfermería matriculados en la Asignatura Optativa de “Emergencias y catástrofes”, impartida en la Escuela de Enfermería y Fisioterapia de Toledo, perteneciente a la Universidad de Castilla La Mancha.
- 11 de octubre: representantes de Casas Regionales en Castilla-La Mancha.
- 13 de noviembre: alumnos del Ciclo de Grado Medio de Técnico en “Emergencias Sanitarias”, pertenecientes al CEPA ‘Rio Tajo’ de Talavera de la Reina (Toledo).
- 18 de noviembre: alumnos de 1º Ciclo Formativo de Grado Medio “Atención a Personas en Situación de Dependencia” del IES ‘Cañada Real’ de Valmojado (Toledo).
- 4 diciembre: profesionales Técnicos de Emergencias Sanitarias de la empresa Ambuiberica de Guadalajara.
- 16 de diciembre: alumnos del Ciclo Formativo de Técnico Superior en “Prevención de Riesgos Laborales” del IES ‘Azarquiel’ de Toledo.

8.5. Reconocimientos

Durante el año 2014 el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha ha obtenido el reconocimiento de organismos, asociaciones y particulares por su labor, profesionalidad y el trato humano de sus trabajadores.

Entre estos agradecimientos podemos destacar los recibidos por las agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de Villanueva de los Infantes (Ciudad Real) y la de Carrizosa (Cuenca), así como por la alcaldesa de Villanueva de la Jara (Cuenca), por la actuación llevada a cabo por los profesionales de la Sala de Coordinación, durante la realización de diferentes simulacros..

También, varios particulares hicieron llegar por escrito al Centro de Coordinador de emergencias su reconocimiento por el trato recibido, así como por la disposición y la profesionalidad demostrada por los trabajadores del 1-1-2 en la resolución del incidente en el que se vieron envueltos estos ciudadanos.

8.6. Otras actividades destacadas

La divulgación, entre los ciudadanos, del teléfono de emergencias 1-1-2 y de la labor que se realiza desde el servicio coordinador de Urgencias se realiza también participando en diversas actividades y eventos, gracias a las cuales se consigue una especial difusión de estos objetivos.

Con este fin, el Puesto de Mando Avanzado del 1-1-2 (vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana) participó durante 2014 en varios eventos en diversos lugares de la comunidad autónoma:

- El 7 de febrero en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria “San José de Calasanz” de Membrilla, en la provincia de Ciudad Real.
- El 25 de febrero en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria “Virgen del Rosario” de Pozo Cañada (Albacete).
- El 11 de marzo en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria “Inmaculada Concepción” de Escalona (Toledo).
- El 8 de abril en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria “Hermenegildo Moreno”, en el municipio conquense de Villanueva de la Jara.
- El 27 de mayo en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria “Gloria Fuertes” del municipio de Cobisa (Toledo).
- El 29 de junio en la Jornada de celebración del XXV Aniversario de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Socuéllamos (Ciudad Real).
- El 29 de noviembre el PMA se desplaza a Ciudad Real, desplegándose en la plaza del Ayuntamiento, para participar en la celebración del XXV Aniversario de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Ciudad Real.

Decenas de voluntarios de Protección Civil procedentes de toda Castilla-La Mancha y de otras partes de España participaron en la conmemoración de la creación de la Agrupación de Socuéllamos.



