

112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2015



ÍNDICE

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

INTRODUCCIÓN.

El Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha logró durante el año 2015 algunos hitos importantes, que ponen de manifiesto la madurez del servicio que se presta a los ciudadanos, habiendo alcanzado un grado de conocimiento e implantación en la sociedad que es preciso conservar e, incluso, continuar fomentando.

En este sentido, cabe señalar que 2015 fue el año que el Servicio de Emergencias 1-1-2 registró el mayor número de llamadas procedentes, aquellas que tienen como fin la gestión de incidentes, alcanzando la cifra de 609.593, la más alta lograda desde la creación de este Centro de Coordinación de Urgencias y Emergencias.

Sin embargo, y a pesar de estas cifras de llamadas procedentes, en 2015 se produjeron pocas emergencias extraordinarias, por lo que puede considerarse un año benigno, si atendemos a este parámetro. Aún así, se produjeron algunos incidentes dignos de mención como el terremoto de Ossa de Montiel, el 23 de febrero, que si bien no causó daños significativos, se dejó sentir en gran parte de España.

También es destacable la activación en dos ocasiones del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), el máximo documento operativo de emergencias de la comunidad autónoma, que no se ponía en marcha desde el año 2008. De hecho, el motivo de las activaciones del PLATECAM tuvieron que ver, ambas, con el riesgo generado por posibles nubes tóxicas. La primera de las activaciones fue el 27 de mayo en Torrijos (Toledo) y la segunda el 7 de julio en Chiloeches (Guadalajara).

En 2015, además, la localidad ciudadrealeña de Daimiel fue el escenario del mayor simulacro que se ha llevado a cabo en Castilla-La Mancha y cuya organización corrió a cargo de la Unidad Militar de Emergencias, en colaboración con los organismos de emergencias de la comunidad autónoma. El ejercicio “Gamma Daimiel 2015” puso a prueba la operatividad de los grupos de activación en emergencias de la región, así como del Estado, en los cuatro días que duró el simulacro.

Todo este trabajo de gestión de las urgencias y emergencias de los ciudadanos, unido al esfuerzo en la preparación y adiestramiento de los profesionales que componen el Servicio de Emergencias 1-1-2, ha llevado, un año más, a que sean los propios usuarios del Centro los que nos otorguen una calificación sobresaliente en su trato con nosotros. De hecho, a la pregunta “¿cuál es su opinión general sobre el servicio?”, los ciudadanos dieron al 1-1-2 una nota de 9,19 sobre 10, durante 2015.

Por último, y antes de pasar al contenido del documento, conviene destacar que durante el pasado ejercicio el III Concurso de dibujo escolar “¿qué es para ti el 1-1-2?”, obtuvo una gran acogida, con más de 340 trabajos presentados y, por vez primera, con dos ganadoras del certamen, al haberse dividido el premio en dos modalidades.

2. COORDINACIÓN OPERATIVA

2.1.- Preámbulo

La estructura orgánica del Servicio de Atención de Emergencias 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, 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 incluidas las diferentes estrategias de carácter práctico: la planificación, la protocolización, las actualizaciones tecnológicas...

En este apartado, nos centramos en las novedades o evoluciones experimentadas durante el año 2015 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 con personalidad propia.

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

En fecha 15 de julio de 2014 la Dirección General de Protección Ciudadana y Cruz Roja Española en Castilla-La Mancha firmaron un contrato cuyo objeto era la prestación del servicio de apoyo y asistencia psicosocial dirigida a víctimas, familiares y grupos operativos en situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes.

La prestación efectiva del servicio y su puesta en marcha se definió y regularizó a través de un Protocolo Operativo, aprobado con fecha 26 de agosto de 2014, en el cual se especifican las situaciones, el alcance y el procedimiento que aconsejan la activación de los grupos de activación psicosocial en emergencias y catástrofes (GIPEC), siempre desde la Sala de Coordinación del 1-1-2.

Dicho Protocolo Operativo es el documento base que establece las prioridades y las personas objeto de la actuación psicológica, ante cualquier incidencia o suceso, que normalmente son las propias víctimas de ese incidente, sus familiares, amigos y los compañeros de trabajo (en el caso de accidentes laborales).

De esta manera, y en cumplimiento del Protocolo Operativo ya señalado, durante el pasado año 2015 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron activados por el Centro de Emergencias 1-1-2 en un total de 121 incidentes. De estos, el mayor número de intervenciones se llevaron a cabo durante el mes de julio, cuando se acumularon 14 de ellas, seguidas de los meses de abril y agosto, con 13 activaciones en ambos casos.

2.3.- Autoridad del profesorado

En el año 2015 se ha continuado con la implantación del Protocolo operativo para la atención de urgencias a través del Centro 1-1-2, en el marco de actuaciones para la defensa del profesorado en Castilla-La Mancha, que se firmó en marzo de 2013. Un protocolo que busca ofrecer mecanismos adecuados para que sean efectivas las medidas de apoyo, asesoramiento y protección que recoge la Ley 3/2012, de 10 de mayo, de Autoridad del Profesorado.

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 se corresponde con límite temporal de un curso escolar. A continuación se ofrece un resumen de los datos que contiene la actividad hasta el mes de septiembre de 2015:

- De esta manera, durante el curso escolar 2014-2015, que abarca los incidentes registrados entre los meses de octubre y junio, se han atendido un total de 29 alertas por parte del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2. Esta cifra supone tres avisos menos que durante el curso 2013-2014.
- Además, durante la segunda reunión de la Comisión Técnica de seguimiento del protocolo operativo, celebrada el 14 de octubre, se hizo especial hincapié en la valoración positiva que del programa y el protocolo de actuación tenían los profesores, objetivo último de este convenio.

2.4.- 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 ayuda a mantener la coordinación apoyando una atención integral.

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

Los citados expedientes que incluyen datos asociados 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 la Sala de Coordinación del 1-1-2, genera de inmediato una alarma que despliega una atención y actuación especiales.

Durante el año 2015, se han dado de alta 13 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, además 10 se han dado de baja y 5 han experimentado modificaciones en los datos que los integran. A 31 de diciembre de 2015 se encontraban operativos un total de 78 expedientes.

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

Dentro de su ámbito de actuación, el Servicio de Emergencias 1-1-2 se ha implicado en el Proyecto Life+Iberlince mediante el Protocolo operativo firmado 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.

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

De esta manera, durante el año 2015 se han gestionado 12 alertas relacionadas con lince ibéricos, según la identificación realizada por los ciudadanos que realizaron las llamadas. Además, todas las incidencias comunicadas a la Sala de Coordinación 1-1-2 se han producido entre los meses de abril y septiembre.



Con respecto al contenido de las alertas gestionadas desde el Centro de Emergencias, cabe señalar que 6 de los incidentes se debieron al haber sido detectado un felino muerto que parecía un lince; mientras que otras 4 lo fueron cuando el alertante divisó un animal de estas características herido o con síntomas de sufrir algún tipo de enfermedad. Por último, los otros dos incidentes relacionados con esta especie protegida y que fueron comunicados al 1-1-2 durante 2015 lo fueron, simplemente, por haber sido avistado uno de estos ejemplares.

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
2015	1.599.178	609.593
TOTAL	29.948.515	7.083.580

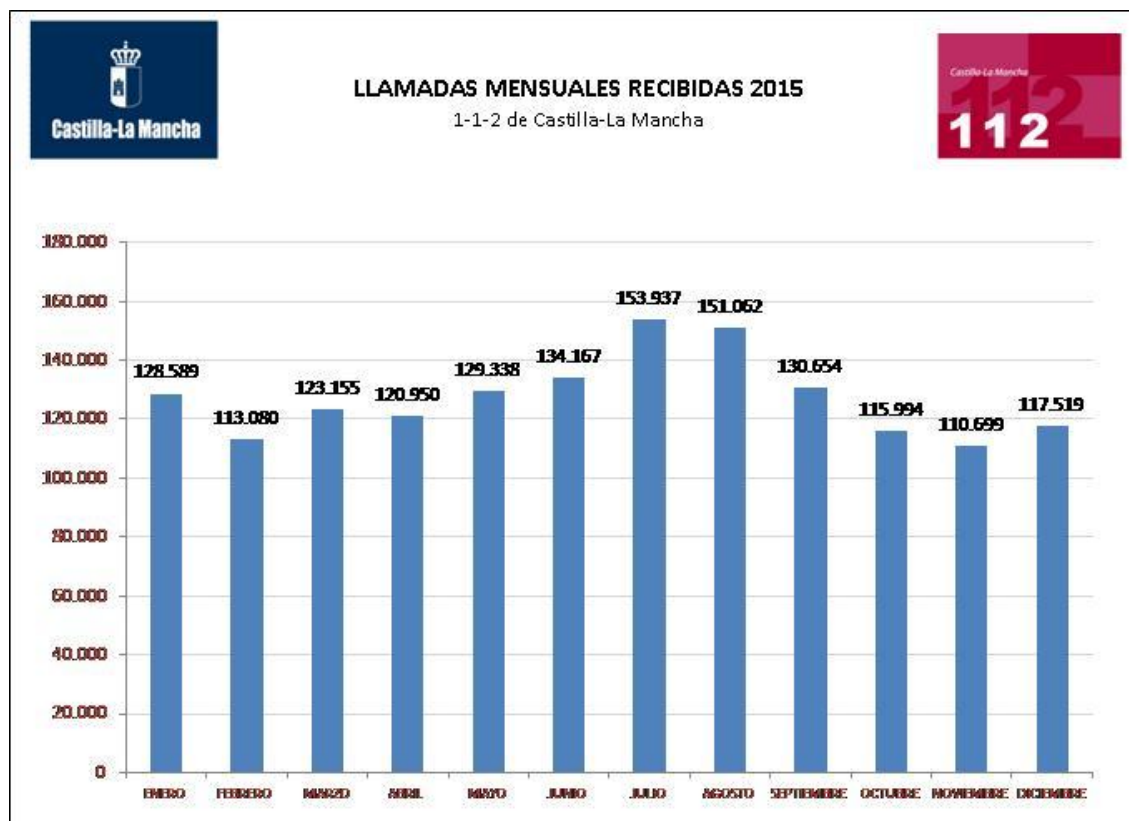
En el análisis del volumen de demandas atendidas se manejan dos conceptos cuyo significado resulta imprescindible comprender. Por "llamadas recibidas" se entiende a todas las llamadas que entran en el Centro 1-1-2 y que son registradas, por los sistemas de gestión telefónica. En esta memoria se computan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

Por el contrario, "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.

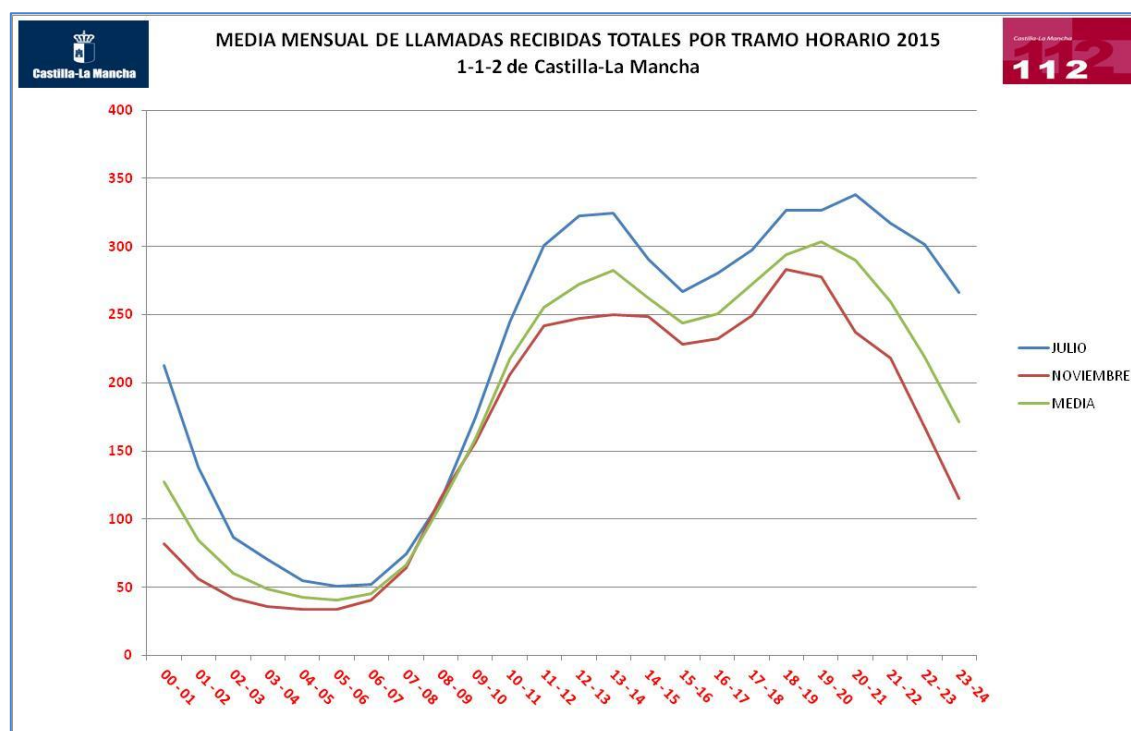
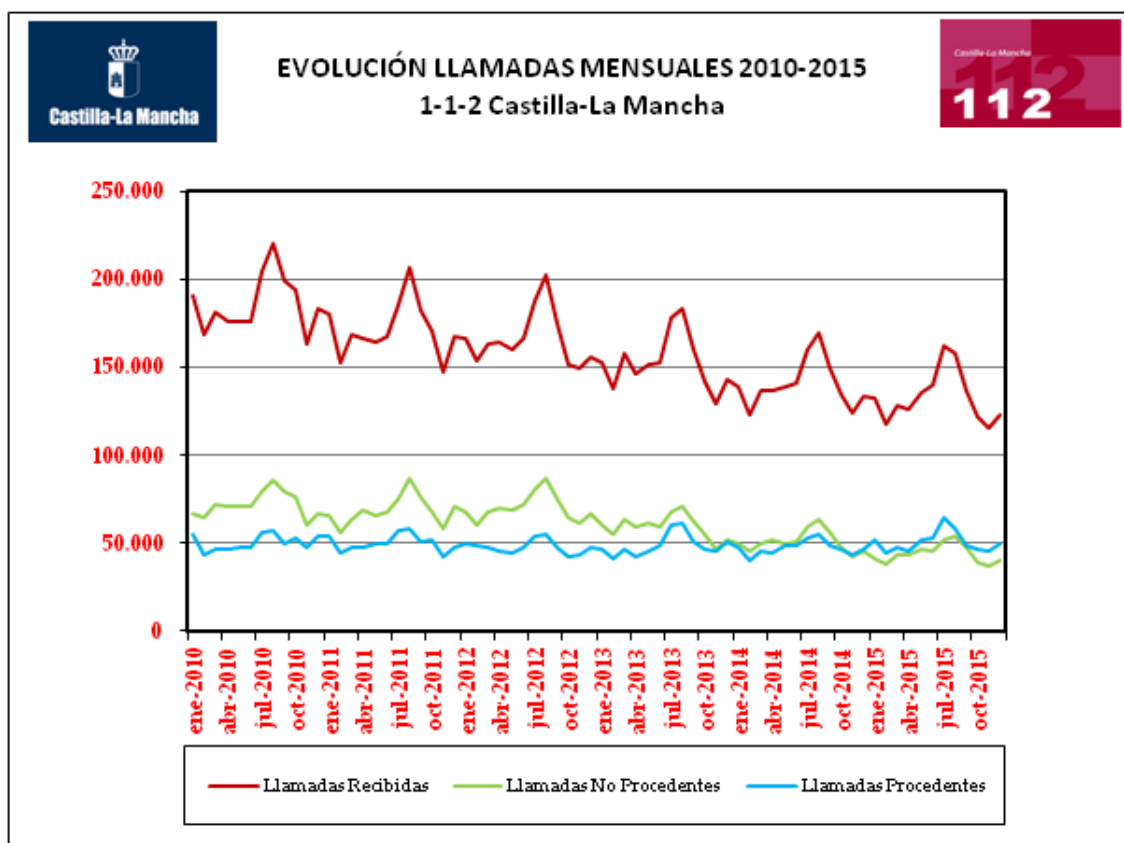
La disminución de llamadas recibidas, que se viene produciendo desde el año 2006 guarda relación con un uso más racional de la línea 1-1-2 por parte de los ciudadanos. Este civismo, asociado a un mejor conocimiento del servicio prestado, repercutiría de forma directa en un descenso drástico del número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

Por el contrario, durante el año pasado se ha producido un incremento sustancial del número de las llamadas procedentes. En este sentido cabe destacar que 2015 ha sido el año que mayor número de llamadas procedentes se ha registrado en el Centro de Coordinación, desde su creación.

3.2. Llamadas mensuales



Las llamadas recibidas en el 1-1-2 de la región se incrementan en los meses estivales, siendo julio el período con más comunicaciones, con un total de 153.937 llamadas por línea 1-1-2. Por el contrario, es en el mes de noviembre en el que menos llamadas se reciben en el servicio, habiéndose registrado en el año 2015 un total de 110.699 comunicaciones por línea 1-1-2.

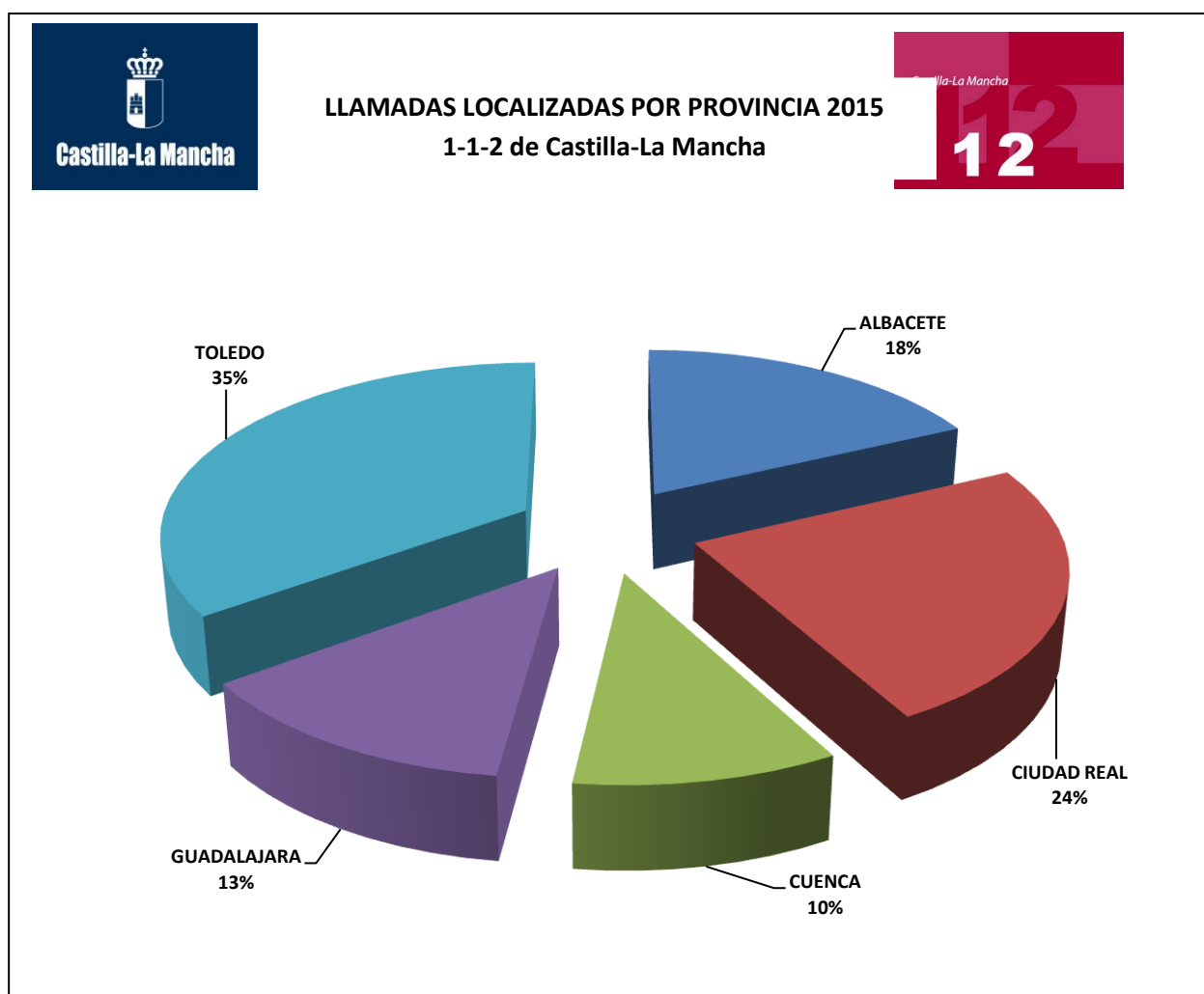


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 18:00 y las 20:00 horas, sin embargo en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 23:00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

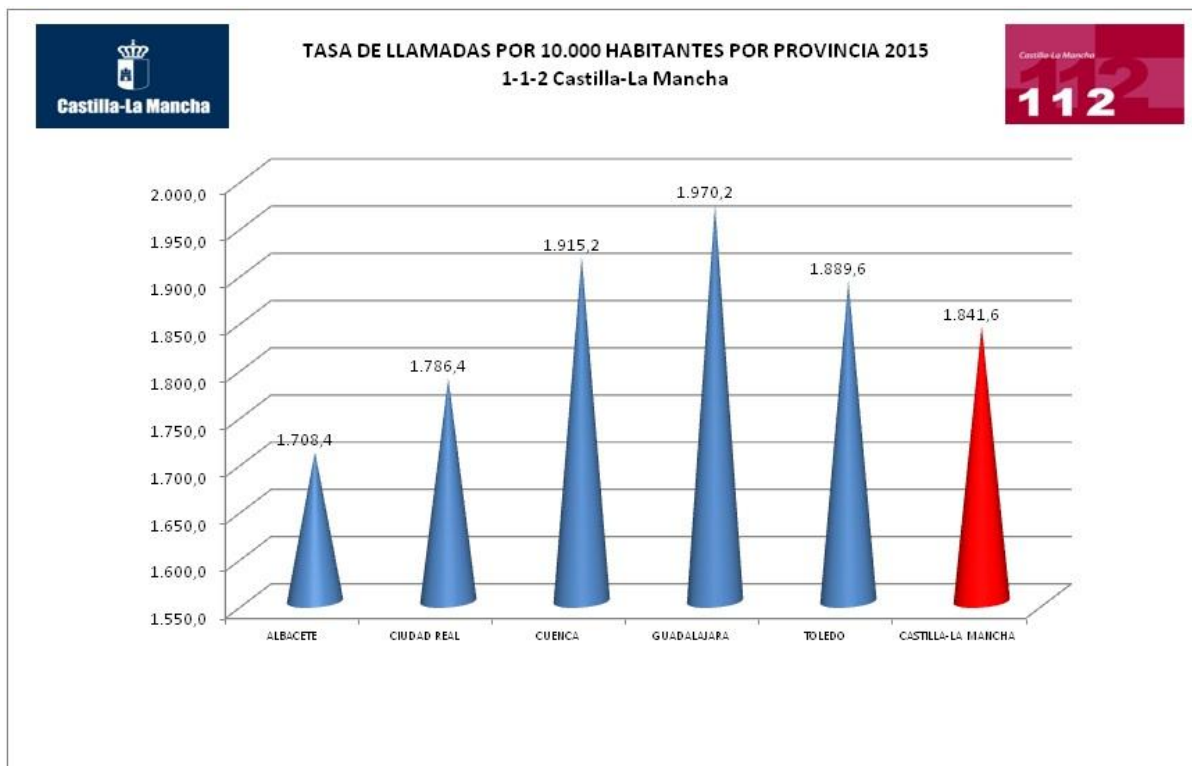
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. En verano este descenso se produce de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 00:00 horas.

De forma continua, la franja horaria con menor número de llamadas se sitúa desde 04:00 a las 06:00 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, seguida de Ciudad Real, dado que ambas provincias son las que acumulan mayor número de habitantes. En esta lógica, Cuenca es la zona donde se registra, en números absolutos, un menor porcentaje de comunicaciones con el Centro regional de Emergencias.



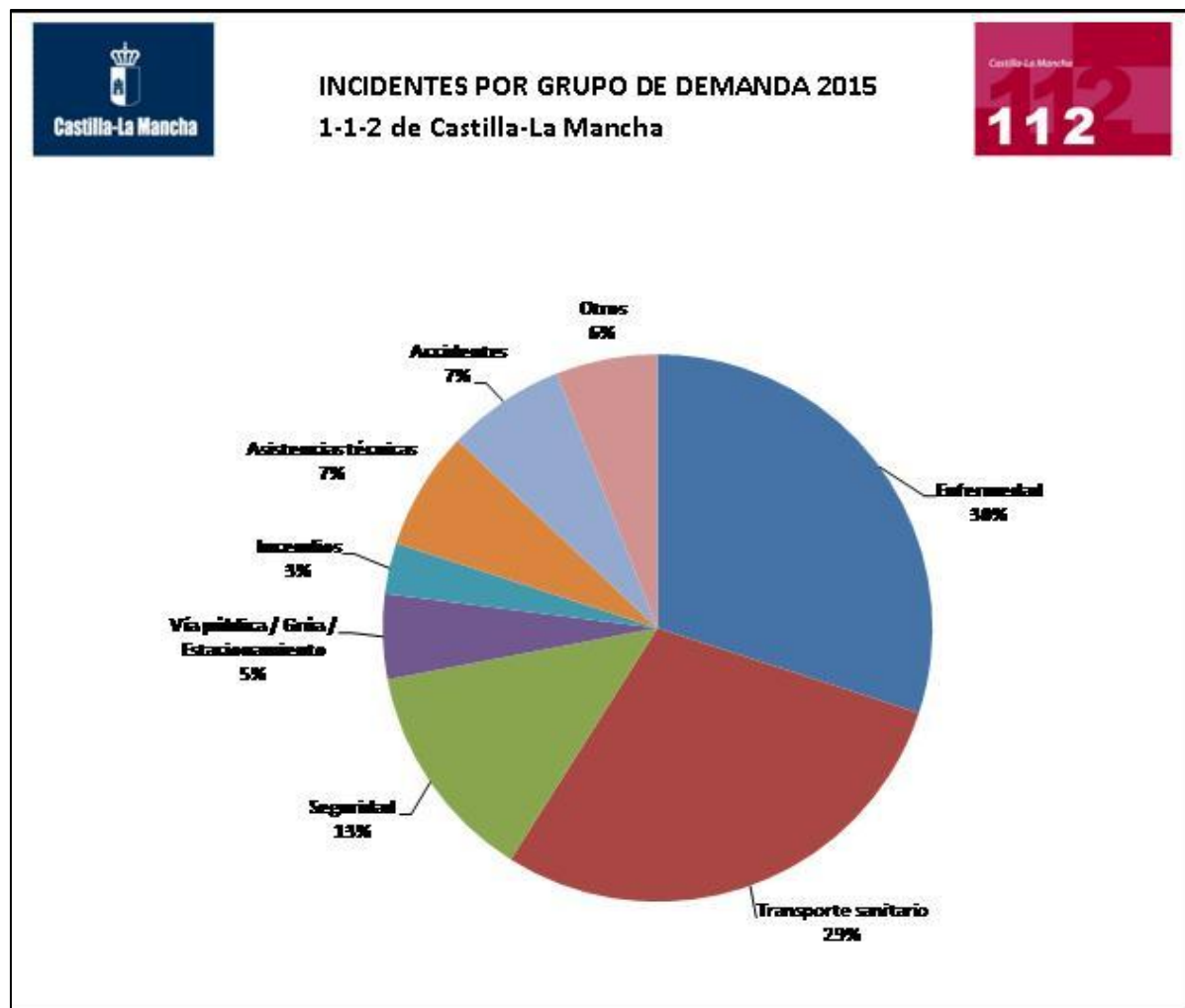
Por otra parte, y para poder realizar una comparación entre todas las provincias de la comunidad autónoma, se ha procedido a elaborar una tasa de llamadas recibidas por el 1-1-2 y localizadas por cada 10.000 habitantes. Con ello logramos tener un índice objetivo que nos permita cotejar magnitudes similares.

De esta manera, podemos observar que la provincia en la que se ha producido una mayor tasa de comunicaciones en 2015 es Guadalajara con 1.970,2 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes, logrando desbancar a Cuenca de esta posición, que llevaba ocupando varios años.

Por el contrario, la provincia que menor tasa de llamadas refleja el pasado año, al igual que ya ocurriera en 2014, es Albacete con 1.708,4 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes.

Para poder realizar esta tabla comparativa se han utilizado datos del Censo a 1 de enero de 2014, 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.

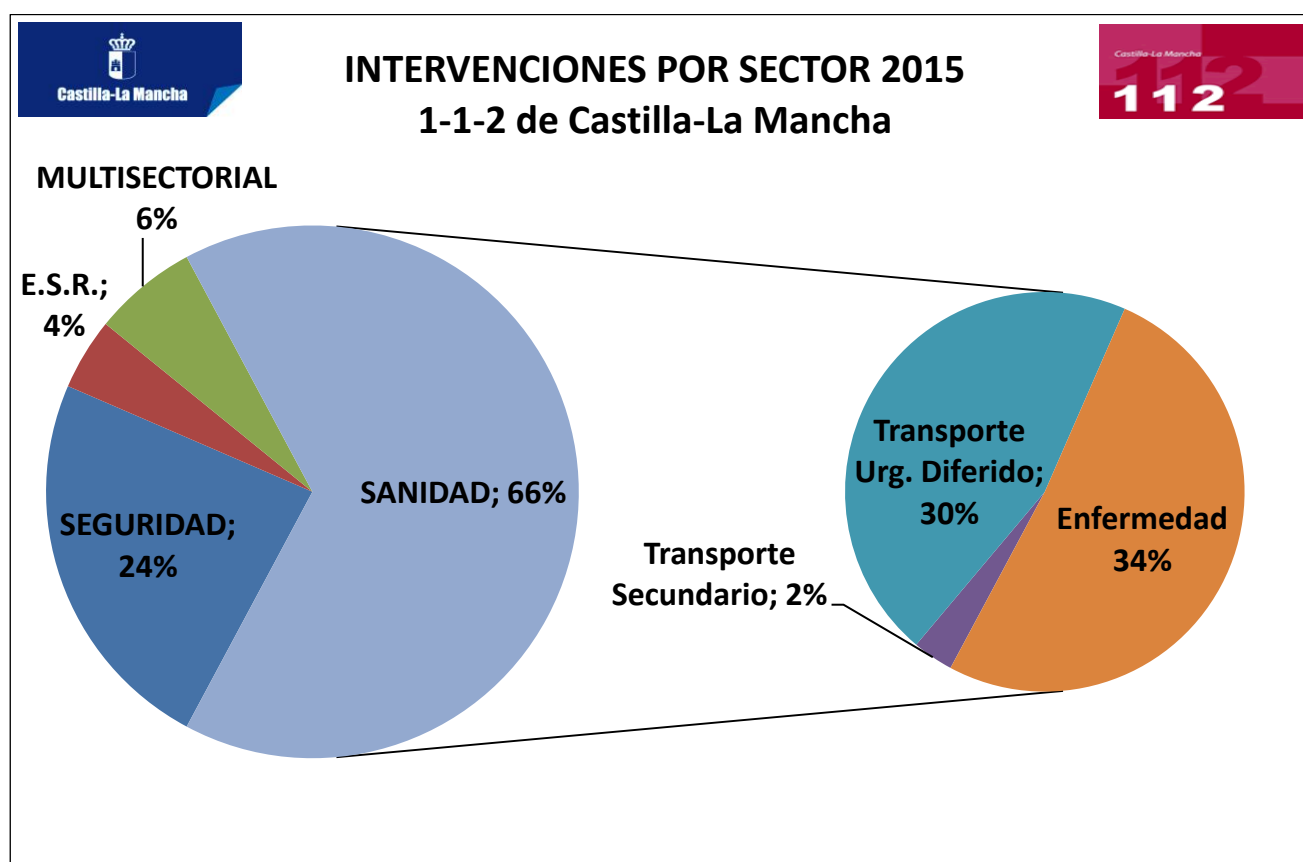
Como puede apreciarse, las demandas de carácter sanitario registran el mayor porcentaje. Esta realidad obedece a la clasificación efectuada en la gestión de la alerta inicial (en contacto con los ciudadanos o profesionales que marcan el teléfono 1-1-2). Esto no es óbice para que en su desarrollo precise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

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.

Como se puede observar en el siguiente cuadro es durante los meses de verano, concretamente julio y agosto, cuando las agrupaciones de voluntarios registran un incremento en el número de activaciones debido, en gran medida, a la mayor población que existe en la época estival en muchos pueblos de la región, así como a los incendios de vegetación que suelen producirse y en los que también intervienen.

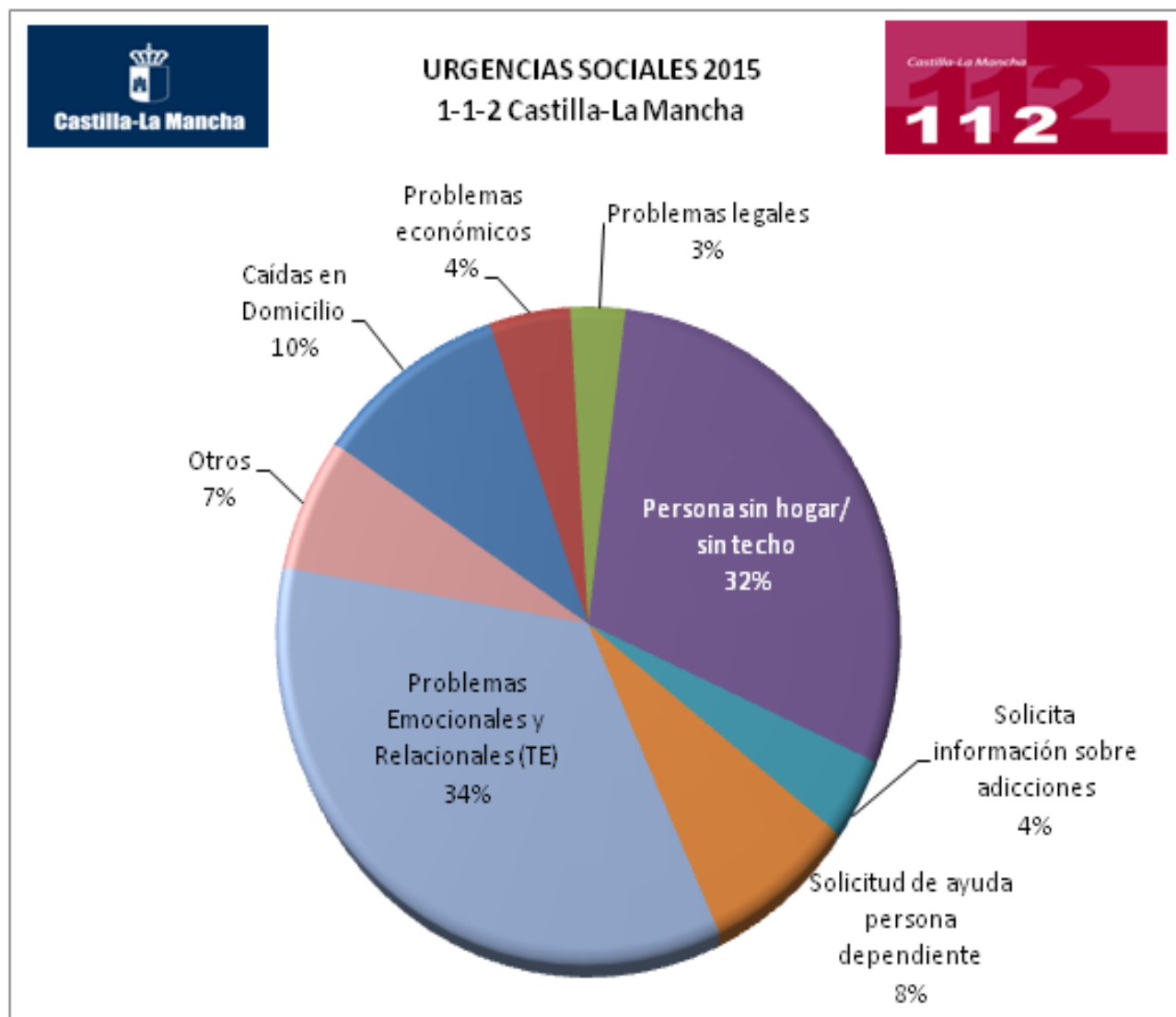


Las más de 240 agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de Castilla-La Mancha colaboran con los grupos profesionales de activación en emergencias



Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2015												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
182	178	165	144	223	222	322	278	166	140	142	163	2.325
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2014												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
131	151	240	190	277	249	218	258	187	189	129	178	2.397
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2013												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
125	132	151	103	187	220	403	365	244	210	239	219	2.598
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2012												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
120	265	181	138	141	208	236	230	195	110	97	113	2.034
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2011												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
101	130	131	189	263	213	283	254	192	374	122	137	2.389
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2010												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
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 que se detecta dentro de esta categoría de llamadas de Urgencias Sociales es la relativa a los incidentes sobre Problemas Emocionales y Relacionales, que constituyen el 34% del total (222). En contrapartida, el menor índice lo representan los Problemas Legales, que suponen tan solo un 3% (19) con respecto del total.

3.7. 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, en primera instancia, con violencia de género se corresponden con un caso de esa misma naturaleza.

En 2015 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 2.030 incidentes relacionados con la violencia de género, del modo que a continuación se detalla.

VIOLENCIA DE GÉNERO 2015	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	70	67	75	84	76	104	123	131	96	56	79	81	1.042
>DENUNCIA	2	0	2	2	2	0	2	4	1	0	1	0	16
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	12	10	16	14	21	12	28	19	15	15	13	14	189
>PSICOLÓGICA	51	45	52	67	55	60	70	67	61	57	45	54	684
>AGRESIÓN SEXUAL	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	4
>PRESENCIA DEL AGRESOR	4	1	2	1	2	3	5	1	3	7	2	6	40
>SOLICITA ASESORAMIENTO	4	4	3	3	7	6	3	6	6	4	2	7	55
TOTAL	143	127	150	174	164	186	231	228	182	140	142	163	2.030

4. CONVENIOS, ACUERDOS Y PROTOCOLOS

4.1. Preámbulo

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

En este contexto, de cara a una eficaz actuación, es obligado desplegar una ambiciosa tarea de protocolización en la que se conjuguen las diversas competencias y capacidades. De ella deviene la determinación de las acciones más simples (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 Hacienda y Administraciones Públicas o de la Dirección General de Protección Ciudadana, órganos del que depende el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 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 2015 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):

- Empresas
- Instituciones u organismos

4.2. Instrumentos de coordinación alcanzados con empresas

Enagás Transporte, S.A.U.



El 10 de marzo de 2015 se firma, por parte de la dirección de la Consejería competente, el convenio de colaboración con la empresa Enagás Transporte S.A.U., con el fin de mejorar la coordinación y la comunicación entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y esta compañía, ante posibles situaciones de urgencia relacionadas con su actividad.

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

- ✓ En la misma fecha, 10 de marzo de 2015, se rubricó un “Protocolo operativo de comunicación y coordinación de emergencias entre el Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y Enagás Transporte, S.A.U.”. En dicho protocolo se contemplan las actuaciones a desarrollar en caso de incidencia en la red de gas titularidad de la empresa firmante.

4.3. Instrumentos de coordinación alcanzados con instituciones u organismos

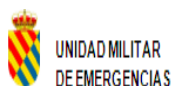
Cruz Roja Española



En fecha 11 de abril tuvo lugar la firma del “Protocolo de comunicación, coordinación y activación de recursos de Cruz Roja y el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2”, entre el director general de Protección Ciudadana y el presidente regional de Cruz Roja Española.

El objeto de dicho Protocolo es definir la operativa de comunicación necesaria para la aplicación del convenio de colaboración firmado en 2013 entre el Gobierno de Castilla-La Mancha y Cruz Roja Española en Castilla-La Mancha, para la activación y puesta a disposición de recursos, personal y material ante grandes catástrofes y emergencias, dentro del ámbito territorial de la comunidad autónoma.

I Batallón de Intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME)

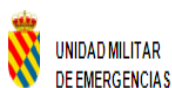


Como desarrollo operativo al Convenio de Colaboración firmado en 2013, con fecha 4 de mayo de 2015 tiene lugar la firma del “Protocolo Operativo de comunicación, coordinación y activación de recursos” entre la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil y el teniente Coronel Jefe del I Batallón de Intervención en Emergencias de la Unidad Militar de Emergencias (UME).

El objeto de este Protocolo, firmado con la Dirección General de Protección Ciudadana, fue ahondar en el sistema de alerta temprana establecido entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la Unidad Militar de Emergencias, con el fin de mejorar la capacidad de respuesta ante cualquier emergencia extraordinaria que tenga lugar en nuestra comunidad autónoma.



I Batallón de Intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME)



En fecha 27 de octubre de 2015 tiene lugar la firma del “Acuerdo técnico de interconexión de los sistemas de información” entre el Ministerio de Defensa, a través del I Batallón de Intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME), y el Gobierno de Castilla-La Mancha, representado por el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

El objeto de este acuerdo técnico firmado por ambas partes es el intercambio de información de utilidad en situaciones de emergencia, así como la interconexión entre los sistemas de gestión de información de ambos organismos, con el fin de facilitar los medios necesarios para favorecer la actuación de temprana de este organismo militar, en el caso de una emergencia extraordinaria.



Ministerio del Interior



Con fecha 23 de noviembre de 2015 se aprueba la resolución de la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior, relativa a la adenda de adhesión de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha al convenio marco de colaboración en la gestión de emergencias con las comunidades autónomas de País Vasco, Andalucía, Principado de Asturias, Islas Baleares, Madrid, Castilla y León y las ciudades de Ceuta y Melilla.

Este convenio, firmado entre las regiones señaladas con anterioridad (incluida Castilla-La Mancha) y el Ministerio del Interior, tiene como fin actuar conjuntamente en aquellas emergencias que así lo requieran, estableciendo para ello las líneas de colaboración y los medios necesarios para ello.

5. SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

5.1. Preámbulo

El Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 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 Centro Coordinador 1-1-2, en cumplimiento de lo recogido en la planificación y en los diferentes protocolos operativos, desarrolla la posición de centro de la compleja red de comunicaciones sobre la que se sustenta la coordinación.

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

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

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

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

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

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

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

- Emergencias extraordinarias (en sentido estricto).
- Incidentes relevantes: situaciones de alcance significativo, que requieren 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

Incendio de una nave industrial en Torrijos. Activación de PLATECAM

El día 27 de mayo tuvo lugar un incendio en una nave industrial de la toledana localidad de Torrijos, en cuyo interior se almacenaban disolventes, barnices y diferentes productos químicos.

La valoración de la situación, en la que se tuvo en cuenta la posibilidad de una deflagración por el almacenaje de los productos químicos, así como la probable formación de una nube de humo tóxica que afectase a la población, aconsejó la activación del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de alerta en la provincia de Toledo.

Desde el Centro de Coordinación 1-1-2 se realizó un seguimiento exhaustivo del incidente, procediendo la Dirección General de Protección Ciudadana a la desactivación del PLATECAM horas después, una vez el incendio fue controlado por los grupos de extinción y pasó fehacientemente la situación de peligro.

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, Medio Ambiente y Desarrollo Rural 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 (PMA), 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 2015, los incendios forestales más relevantes han sido los siguientes, según el término municipal de su declaración:

- Bargas (Toledo), el día 30 de junio. Nivel 1-Provincial.
- Fontanarejo (Ciudad Real), el día 30 de junio. Nivel 1-Provincial.
- Humanes (Guadalajara), el día 7 de julio. Nivel 2.
- Muduex (Guadalajara), el día 10 de julio. Nivel 1-Provincial.
- Loranca de Tajuña (Guadalajara), el día 16 de julio. Nivel 1-Provincial.
- Navalcán (Toledo), el día 16 de julio. Nivel 1-Provincial
- Hormigos (Toledo), el día 23 de julio. Nivel 1-Provincial



El incendio más importante fue el declarado el 7 de julio en Humanes. En este incendio se declaró el Nivel 2 de emergencia y se desplazó el Vehículo de Coordinación.

Además, el PMA del Servicio de Emergencias del Gobierno regional se desplazó también, el 16 de julio, al incendio que tuvo

lugar en la localidad toledana de Navalcán.

Incendio de una planta de reciclaje en Chiloeches. Activación de PLATECAM

El día 7 de julio tuvo lugar un incendio en la planta de reciclaje situada en la localidad alcarreña de Chiloeches, donde comenzaron a arder restos de papel, caucho y diversos plásticos.

La formación de una nube tóxica, a causa del incendio, y su proximidad a tres urbanizaciones aconsejó la activación del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de alerta en la provincia de Guadalajara. En consonancia con la activación del plan se decidió el confinamiento de los habitantes de la zona en sus domicilios, para evitar episodios de intoxicaciones.

El Plan Territorial fue desactivado al día siguiente, tras haber sido controlado el incendio y haber desaparecido la nube tóxica que provocó la activación del PLATECAM. No se registró ningún afectado.

Inundaciones en Almansa. Activación del PRICAM

En fecha 7 de agosto tuvo lugar un episodio de lluvias torrenciales centradas en la zona de Almansa (Albacete), donde el agua caída provocó numerosos casos de inundaciones en la localidad, el corte de la autovía A-31, además del desbordamiento de una presa dedicada al riego.

Ante esta situación, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación del Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones en Castilla-La Mancha (PRICAM), en fase de alerta en la provincia de Albacete.

El Plan fue desactivado el día 11 de agosto, una vez que remitió el episodio de inundaciones y el volumen de agua embalsada de la presa estuvo de nuevo dentro de los márgenes de seguridad.

Fenómenos tormentosos en toda la región. Activación del METEOCAM

El día 31 de agosto se registraron más de 160 incidentes en toda Castilla-La Mancha relacionados con fenómenos tormentosos, es decir, lluvias copiosas y fuertes vientos, sobre todo en las provincias de Toledo y Guadalajara.

La valoración de la situación y la previsión de que continuasen estos fenómenos tormentosos, según la Agencia Estatal de Meteorología, aconsejaron la activación del Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos en Castilla-La Mancha (METEOCAM), en fase de alerta en toda la comunidad autónoma.

El Plan fue desactivado el día 1 de septiembre, una vez se normalizó la situación y los incidentes fueron solucionados totalmente.

5.3 Incidentes relevantes

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 Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se efectúa 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.

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

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

Ejemplos de actuaciones en incidentes de especial relevancia:

1.- Terremoto de 5,2 grados de intensidad en Ossa de Montiel (Albacete)

A las 17:18 horas del 23 de febrero comienzan a recibirse numerosas llamadas por parte de los ciudadanos de la región, quienes manifiestan haber sentido un seísmo que ha provocado el movimiento de enseres y edificios. Minutos después el propio Instituto Geográfico Nacional informa de un sismo cuyo epicentro se ha registrado en el término municipal de Ossa de Montiel (Albacete), a las 17:16 horas, y con una intensidad de 5,4 grados en la escala Richter.

Durante los primeros 15 minutos, desde las 17:18 y las 17:33 horas, el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha recibió un total de 735 comunicaciones por parte de los ciudadanos, avisando del seísmo, así como de diversos incidentes, todos ellos sin importancia.

En la media hora siguiente, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 llegó a contabilizar casi 1.000 comunicaciones para avisar de este incidente.

La única llamada que dio lugar a la activación de recursos de emergencia por parte del Servicio 1-1-2 fue la recibida desde la Clínica de Recoletas de Cuenca, sobre las 17:18 horas, donde en un primer momento y ante la duda de la existencia de posibles daños estructurales en el edificio ocasionados por el terremoto, se ordenó el desalojo del mismo. Posteriormente, y tras comprobar que los supuestos daños eran solo superficiales, se paralizó el abandono de la clínica.

A pesar de la alarma que causó este sismo, no solo en Castilla-La Mancha sino en gran parte de España, dado que pudo sentirse en puntos muy distantes, no se registró ningún incidente de interés.

Sin embargo, el auténtico aluvión de llamadas que se produjeron en los primeros 15 minutos tras el terremoto, fue una de las cifras de concentración de comunicaciones más elevadas registradas en el 1-1-2 de Castilla-La Mancha desde su creación.

2.- Rescate de un excursionista con apoyo de una aplicación de telefonía móvil en Alarcón (Cuenca)

A las 11:12 horas del 11 de julio de 2015 se recibe una llamada de dos excursionistas que se encuentran en una senda junto al río Júcar (en el término municipal de Alarcón), uno de los cuales ha sufrido una repentina pérdida de consciencia. La comunicación es atendida desde la Sala de Coordinación del 1-1-2, que solicitan datos sobre el lugar en el que se encuentran, con el fin de poder ofrecer a los grupos de intervención el sitio exacto al que dirigirse.

Sin embargo, el alertante -compañero del afectado- desconoce cuál es su ubicación real para poder facilitar la llegada de los equipos de emergencia. Ante esta situación, el jefe de la Sala de Coordinación ofrece indicaciones al alertante para que, a través de una aplicación de su *smartphone*, pueda conocer las coordenadas en las que se encuentran y suministrar un lugar exacto al que enviar a los grupos de emergencia.

A las 11:34 el jefe de Sala del 1-1-2 logra, a través de la aplicación del *smartphone* del compañero del afectado, su ubicación exacta en el lugar, coordenadas que traslada a los equipos de rescate, en este caso una dotación de bomberos del parque de Motilla del Palancar, para que puedan trasladar al afectado hasta una UVI del Sescam, que se dirigía también hacia ese punto concreto.

Finalmente, los equipos llegaron al lugar donde se encontraban estos dos excursionistas, pudiendo sacar a la persona afectada y facilitando su atención sanitaria por parte del personal médico de la UVI que, inmediatamente, inició el traslado al Hospital Virgen de la Luz de Cuenca.

Este fue uno de los primeros casos en los que se ha utilizado desde la Sala de Coordinación del Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha las nuevas tecnologías adaptadas a los dispositivos de telefonía móvil, en el rescate de senderistas y montañeros.

Situaciones de este tipo se han repetido a lo largo de 2015 en algunas ocasiones más, siendo utilizadas con éxito las diversas aplicaciones de geolocalización que existen actualmente para los *smartphones*.

3.- Accidente ferroviario en Manzanares (Ciudad Real), un tren arrolla un camión en un paso a nivel

A las 16:44 del 26 de octubre se recibe en la Sala de Coordinación una llamada alertando de que un tren ha arrollado a un camión en el paso a nivel del Torreón, situado en el camino de Daimiel, dentro del término municipal de Manzanares.

De manera inmediata, y desde la Sala de Coordinación del 1-1-2, se activan todos los grupos de intervención en emergencias de la zona: Guardia Civil, Policía Local de Manzanares, Bomberos de Manzanares, la UVI de Manzanares, la ambulancia de urgencias de La Solana, el helicóptero medicalizado de Ciudad Real, la agrupación de Protección civil de Manzanares y los técnicos de Adif.

A las 16:50 llama el interventor del tren informando que transporta 60 viajeros y que han colisionado contra la plataforma de un camión. Señala que no se ven llamas, que hay poco humo y solicita asistencia sanitaria para el maquinista del tren.

A las 16:52 la UVI enviada al lugar confirma que hay varias personas heridas pero creen que ninguna de ella presenta lesiones de gravedad.

A las 17:05 RENFE confirma que el tren siniestrado realizaba el trayecto Alcázar de San Juan-Badajoz y que la máquina ha descarrilado. Al mismo tiempo se solicita a Adif que corte la corriente eléctrica de la catenaria, para facilitar y asegurar el trabajo de los equipos de intervención.

A las 17:21 RENFE confirma que van a fletar un autobús desde Manzanares hasta Alcázar de San Juan, para trasladar a los pasajeros que quieran continuar el trayecto, desde Alcázar se les facilitará un tren hasta su destino en Badajoz.

A las 17:47 la Policía Local de Manzanares confirma que, en principio, hay cinco personas heridas de carácter leve, aunque no descartan que pueda haber más.

A las 18:03 se inicia el traslado de los heridos a centros hospitalarios, tras ser atendidos en el lugar por el personal médico. De esta manera, los primeros en ser evacuados son tres personas, afectadas leves, que son llevadas al Hospital General de Ciudad Real. Otros cinco heridos de la misma consideración, son trasladados al Hospital Virgen de Altagracia de Manzanares. Dos personas más son evacuadas al Hospital Gutiérrez Ortega de Valdepeñas y otro herido es llevado por el helicóptero medicalizado al Hospital General de Ciudad Real.

A las 19:02 el médico de la UVI de Manzanares informa que los tres últimos heridos están siendo trasladados por una ambulancia de urgencias al Hospital de Tomelloso.

A las 19:06 RENFE informa que hay en el lugar un microbús y un autobús para iniciar el traslado de los pasajeros. Iniciándose el viaje hacia Alcázar de San Juan a las 19:18 horas.

A partir de este momento se inician los trabajos de limpieza de la vía y restablecimiento de las instalaciones de electrificación, así como la reparación de las infraestructuras dañadas.

A las 03:00 del día 28 ADIF informó que la línea férrea afectada queda reabierta y se podía reanudar el tráfico ferroviario.

5.4. Dispositivos especiales

La colaboración del Servicio 1-1-2 en dispositivos preventivos durante el año 2015, con motivo de actos o celebraciones que han reunido un gran número de personas, se han centrado en los siguientes eventos:

- Procedimiento de coordinación con el Plan de Autoprotección y Emergencia Viñarock 2015, operativo entre los días 29 de abril y el 3 de mayo, durante la celebración de la XX 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 Romería de la Virgen del Valle 2015, en Toledo, desde el 30 de abril al 1 de mayo.
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Actuación en situación de emergencia de la Romería de la Virgen de Alarcos 2015, en Ciudad Real, durante los días 31 de mayo y 1 de junio.

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

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

- El 5 de febrero en el Instituto de Educación Secundaria “Guadalerzas” de Los Yébenes, en la provincia de Toledo.
- El 30 de marzo con motivo de la inauguración de la nueva sede de la Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Carrión de Calatrava (Ciudad Real).
- El 28 de abril en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria “Nuestra Señora del Prado” de Talavera de la Reina, en la provincia de Toledo.



Momento de la visita de los alumnos del CEIP "Nuestra Señora del Prado" de Talavera de la Reina, al vehículo de comunicaciones de la Dirección General de Protección Ciudadana

- El 6 de mayo en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria "Fernando de Alarcón" de El Viso de San Juan, en la provincia de Toledo.
- El 25 de noviembre en el Colegio Público de Educación Infantil y Primaria "Virgen del Salido" de Carrizosa (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 del 1-1-2. 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,...), así como envío de imágenes.

6. FORMACIÓN Y MEJORA

6.1. Introducción

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

En la estrategia formativa se proyecta la voluntad de mejora continua, en el sentido de adaptar las capacidades de respuesta (de índole personal, tecnológica y procedimental) a las diferentes situaciones de emergencia.

En este contexto, nos acercamos a las actuaciones realizadas en el año 2015 según sus características generales:

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

6.2. Actividades formativas

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, (protocolos y actuaciones).

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:

- Curso de habilitación de Operador de Demanda. Destinada al personal externo que entra a formar parte de estas funciones en el Servicio de Emergencias 1-1-2.
- Curso de habilitación de Jefe de Sala. Dirigido al personal de Sala con el fin capacitar para la asunción de esta responsabilidad.
- Curso de habilitación de Operador de Respuesta Multisectoral. En el mismo sentido, se dirige al personal propio del Centro de Emergencias 1-1-2, con el fin de dotar a los aspirantes a este puesto de los conocimientos teórico-prácticos para el desempeño de dichas funciones.

Formación Continua:

- Curso de iniciación en la Sala de Coordinación Operativa (CECOP) del Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha:

- Esta acción formativa tiene como finalidad dotar a los operadores de demanda, jefes de sala, operadores de respuesta multisectorial y personal de estructura de apoyo a la Dirección, de las destrezas necesarias para manejar las distintas funcionalidades que posee la Sala de Coordinación Operativa, durante el desarrollo de una emergencia extraordinaria.



- Curso de prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo:

- Este curso tiene como fin adquirir los conocimientos básicos para poder detectar, evitar, corregir y prevenir los problemas que puedan poner en peligro la salud e

integridad física de los trabajadores, durante su jornada laboral. Esta actuación está dirigida al personal de operación de demanda.

- Curso sobre las funcionalidades y el manejo de las herramientas y aplicaciones del vehículo de coordinación (PMA):
 - Esta actividad formativa, dirigida a los jefes de sala, operadores de respuesta multisectorial y el personal de estructura de apoyo a la dirección, tiene como finalidad dar a conocer los elementos generales, sistemas de comunicación, dispositivos audiovisuales y todas las herramientas incluidas en el Puesto de Mando Avanzado de la Dirección General de Protección Ciudadana.
- Curso de ampliación de las funciones de técnico de Sistemas de Apoyo:
 - Esta actuación formativa, destinada a los técnicos de Sistemas de Apoyo, busca adquirir nuevos conocimientos sobre las tareas de gestión documental, administrativa, dispositivos de localización inmediata, etc.
- Curso de extracción de datos del Servicio 1-1-2:
 - Destinado a los técnicos de Sistemas de Apoyo, este curso tiene como objetivo conocer y manejar las herramientas y funcionalidades del sistema para lograr la extracción de datos de aplicaciones utilizadas en el Servicio de Emergencias 1-1-2.
- Curso de piloto de DRON:
 - Curso destinado a uno de los técnicos del departamento de Emergencias, cuya finalidad es lograr el adiestramiento necesario, así como la licencia oficial, para pilotar drones.

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2015 en el Centro 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de 99 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 24 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 los siguientes tres simulacros a gran escala en los que, durante el año 2015, el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

Simulacro de la UME “Gamma Daimiel 2015” (del 9 al 12 de marzo de 2015)

El 9 de marzo dio comienzo un gran simulacro, organizado por la Unidad Militar de Emergencias (UME), que tuvo como escenario principal la localidad ciudadrealeña de Daimiel, y que se prolongó hasta el día 12 del mismo mes bajo el nombre “Ejercicio Gamma Daimiel 2015”. Esta simulación, de carácter nacional, forma parte de la serie de ejercicios que la UME lleva a cabo con carácter anual, con el fin de mantener su operatividad y comprobar la correcta activación de cada una de sus unidades. Además, y por ser nuestra



comunidad autónoma el lugar elegido para llevar a cabo este simulacro, el ejercicio ha sido aprovechado por los servicios de Emergencia del Gobierno autonómico, para desarrollar su operatividad.

De esta manera, el simulacro ha tenido como objeto dar respuesta a una supuesta explosión en un inexistente complejo petroquímico, situado en Daimiel, que provocaría una gran afectación tanto en las empresas e industrias de la zona, así como en las viviendas cercanas y en el medio ambiente.

Según el supuesto, dicha explosión ocasionó un elevado número de muertos y heridos, que tuvieron que ser atendidos, iniciándose los trabajos de desescombro y búsqueda de víctimas en los edificios más afectados por la deflagración. En ese mismo momento, se pone en marcha la evacuación de la población, a través de transporte ferroviario, para



evitar riesgos al resto de los habitantes de la zona.

Al mismo tiempo, los equipos de contención de riesgo tecnológico actuaron para evitar vertidos

químicos tanto en el suelo como en el aire, conteniendo y controlando las distintas sustancias almacenadas en la empresa siniestrada así como en las factorías colindantes.

A nivel institucional se fueron activando, dentro del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), los distintos niveles hasta el 3, cuando se traspasa la coordinación de la emergencia al Gobierno central.

El ejercicio contó también con asistencia de observadores internacionales, que estuvieron colaborando y comprobando el nivel de despliegue y de actuación de los diferentes cuerpos y grupos de intervención, especialmente el de la UME.

En este sentido, entre el personal interviniente en el simulacro cabe destacar:

- Equipos de control químico y descontaminación ambiental de la UME
- Sala de Coordinación de Emergencias 1-1-2
- Servicio contra Incendios y de Salvamento de la provincia de Ciudad Real (Emergencias Ciudad Real 1006)
- Policía Local de Daimiel
- Comandancia de la Guardia Civil de Ciudad Real

- Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario (GUETS) del SESCAM, con activación de UVI móvil de Ciudad Real
- Agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de diversas provincias, especialmente, de Ciudad Real

Tras el ejercicio todos los participantes destacaron el éxito del simulacro, así como el alto grado de implicación y profesionalidad de todos los grupos de activación.

Simulacro de la UME y bomberos sobre seismos y protección del patrimonio histórico-artístico. Mahora (Albacete), San Clemente y Villanueva de la Jara (Cuenca) (23 y 24 de abril de 2015)

La salvaguarda del patrimonio histórico-artístico de la región ante determinados incidentes que pueden atentar contra su integridad fue el objeto principal del simulacro que, los días 23 y 24 de abril, se llevó a cabo en la localidad albaceteña de Mahora y las conquenses de San Clemente y Villanueva de la Jara.

En este ejercicio participaron tanto miembros de la Unidad Militar de Emergencias (UME) como del Consorcio de Bomberos de la provincia de Cuenca, coordinados por el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.



La hipótesis planteada se iniciaba con un supuesto terremoto de magnitud 5,2, con epicentro en la localidad de Mahora, donde ocasionaría un accidente de tráfico en el que estaría implicado un camión que transportaba materias peligrosas. El vertido provocado en el accidente ocasionó una nube tóxica que obligó a la evacuación del colegio de esta población albaceteña y la residencia de mayores.

Para atajar esta situación se activó el Plan Territorial de Emergencia (PLATECAM) en el nivel 2, movilizando el Puesto de Mando Avanzado del Servicio de Emergencias 1-1-2 hasta el lugar del siniestro, activando también las

agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de los municipios cercanos.

Aprovechando este mismo supuesto, al día siguiente se llevó a cabo en San Clemente y en Villanueva de la Jara sendas intervenciones de protección del patrimonio histórico-artístico, con el apuntalamiento del ayuntamiento de San Clemente, un edificio del siglo XVI, y de la iglesia de la Asunción de Villanueva de la Jara, un templo levantado en el siglo XV.

En estos ejercicios de consolidación de la estructura y de salvamento de las partes más vulnerables de estos dos edificios históricos, hay que destacar el trabajo realizado en el campanario de la basílica de Villanueva.

En el mencionado simulacro participaron los siguientes recursos:

- ✓ Guardia Civil
- ✓ Policía Local de los municipios afectados
- ✓ Consorcio Provincial contra Incendios y Salvamento de la provincia de Cuenca
- ✓ Unidad Militar de Emergencias
- ✓ Sala de Coordinación del 1-1-2
- ✓ GUETS
- ✓ Puesto de Mando Avanzado del Servicio de Emergencias 1-1-2
- ✓ Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil de localidades de la zona



Simulacro de incendio y evacuación de la Academia de Infantería de Toledo (21 de mayo de 2015)

La dirección de la Academia de Infantería de Toledo llevó a cabo en la mañana del 21 de mayo un simulacro de incendio y evacuación de sus instalaciones, con el fin de servir de base para la elaboración de un futuro protocolo de comunicación de emergencias entre esta instalación militar y el Servicio de Coordinación de Urgencias 1-1-2.

Con este fin, desde la Academia de Infantería se llamó a la Sala de Coordinación alertando sobre el inicio del ejercicio, ubicando el supuesto fuego, así como los mecanismos de evacuación que se habían llevado a cabo hasta el momento, como medida de autoprotección.

Desde el Centro de Emergencias regional se activó a Bomberos del Ayuntamiento de Toledo y la Policía local, con el fin de hacer frente a dicha emergencia, coordinándose estos grupos de activación con los elementos de actuación que posee este centro militar.

El ejercicio sirvió finalmente para el objetivo previsto, dado que en estos momentos se encuentra en elaboración el Protocolo operativo de comunicación, en el cual se da cabida también a otros grupos de actuación en emergencias como los agentes medioambientales, dado que una parte importante de los terrenos donde se asienta la Academia corresponden a zona arbolada y monte bajo.

7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

7.1. Preámbulo

El objetivo del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 es atender de forma rápida y eficaz todas aquellas situaciones de emergencia que plantean los ciudadanos, coordinando la asistencia por parte 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 se renovó 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 Emergencias 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 hace dos años del Plan de Calidad 2014-15.

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 aprobada por el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias fue publicada el 30 de abril de 2014, siendo la quinta de estas características con la que contaba el Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha, con una validez bianual, correspondiendo a los años 2014-2015.

Esta quinta Carta identifica un total de 18 compromisos para los 7 servicios que se presentan, que han sido 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.

De esta manera, y una vez cumplido el plazo de validez de la última Carta de Servicios se iniciaron los trabajos de renovación y puesta al día de este documento, con el fin de adaptarlo y mejorarlo, con el objetivo de poder firmar otro compromiso con los ciudadanos para el año 2016.

7.3. Plan de Calidad

En el mismo sentido, durante los meses de agosto y septiembre de 2014 se procedió a la revisión general del Sistema de Calidad del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2. Para ello se llevaron a cabo diversas reuniones donde se analizaron los resultados de las auditorías previas, se estudiaron las quejas y sugerencias de los ciudadanos y se elevaron unas recomendaciones para la reedición del plan.

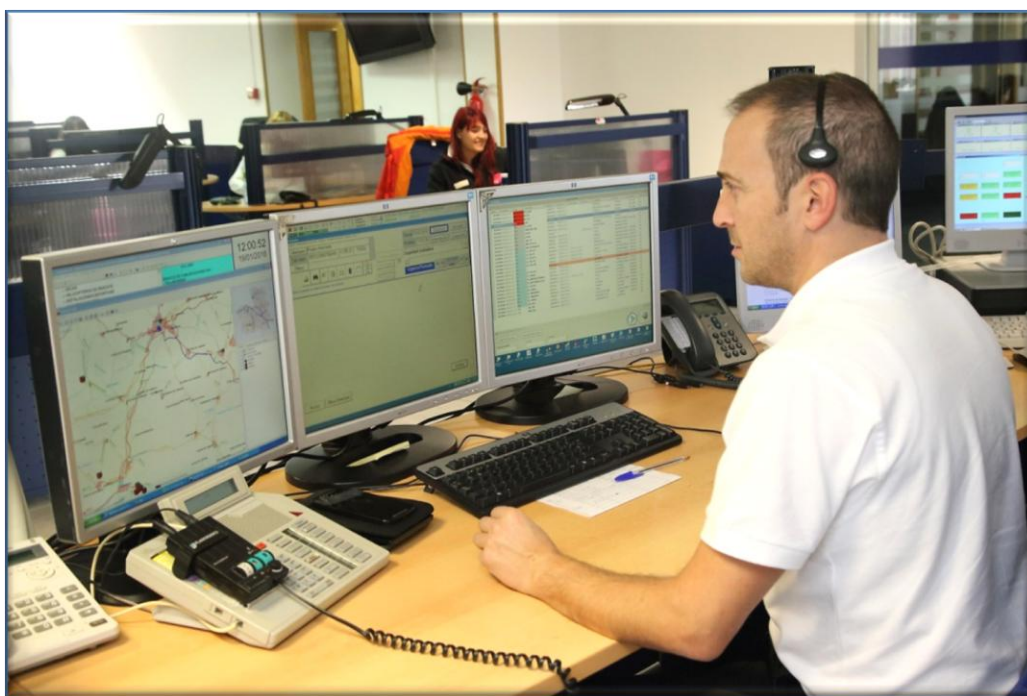
De esta manera, en septiembre de 2014 se aprobó el Plan de Calidad con los objetivos que el Servicio de Emergencias 1-1-2 CLM debía alcanzar a lo largo del periodo comprendido entre septiembre de 2014 y diciembre de 2015.

Fundamentalmente, el Plan buscaba una simplificación de procedimientos y una reorientación del Sistema de Calidad hacia la Gestión por Procesos, más centrada en aquello relacionado con los usuarios.

Con toda esta estructura de calidad en vigor, durante el pasado año se llevaron a cabo sendas auditorías, una interna y otra externa, con el fin de comprobar y garantizar el seguimiento del Plan de Calidad elaborado en 2014 y con vigencia durante 2015.

De esta manera, la preocupación mostrada por el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha por la mejora de la calidad del servicio tuvo su reflejo en el resultado de la auditoría externa de seguimiento, llevada a cabo por AENOR los días 16 y 17 de abril de 2015, que refrendaron la renovación de la certificación conforme a la norma UNE-EN ISO 9001:2008 de 2013 y 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 nueva Sala del Centro de Coordinación Operativa (CECOP), la simplificación en la determinación de Procesos, así como la actitud y capacidad de trabajo y respuesta de todo el personal ante los nuevos cambios organizativos introducidos el año anterior.



La capacidad de trabajo y la atención que se presta a los ciudadanos desde el propio Servicio 1-1-2, así la puesta en marcha de la nueva Sala de Coordinación Operativa (CECOP), son los principales puntos fuertes destacados por la auditoría externa llevada a cabo por AENOR



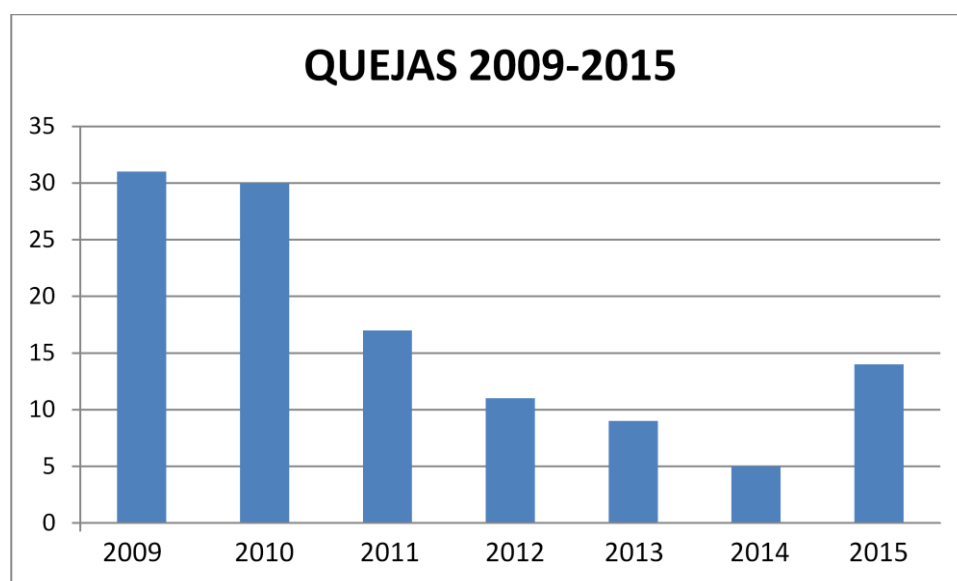
7.4. Quejas

El servicio que se presta desde el Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha posee un bajo índice de quejas, 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 2015 se registraron un total de 14 quejas, lo que supone un incremento con respecto al ejercicio anterior, pero siempre dentro de unos parámetros muy reducidos.

QUEJAS	
Años	Registradas
2015	14
2014	5
2013	9
2012	11
2011	17
2010	30
2009	31

Este aumento se produjo en su mayoría en el mes de julio, por lo que parece relacionado con el incremento hasta niveles record de llamadas procedentes.



7.5. Solicitudes de información

Durante 2015 se han recibido 142 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 Emergencias 1-1-2 han sido tramitadas y contestadas, haciendo llegar al solicitante los datos e informaciones demandadas.

Las peticiones de información que llegan al Servicio 1-1-2 las hemos clasificado por institución u organismo solicitante y por sectores de donde procede, con el fin de hacer más accesibles todos estos datos.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2015 POR INSTITUCIÓN SOLICITANTE	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Ayuntamientos	3
Bomberos	2
Cuerpo Nacional de Policía	5
Empresas	3
Guardia Civil	17
JCCM	4
Juzgados	14
Administración General del Estado	1
Particulares	89
Policía Local	4

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2015 POR SECTORES	
SECTOR	nº EXPEDIENTES
Extinción, Salvamento y Rescate	5
Multisectorial	51
Sanidad	48
Seguridad	32
Varios	6

7.6. Consultas informativas

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

Durante 2015 se han recibido 22 consultas informativas de Administraciones públicas, entidades, empresas, agrupaciones de Protección Civil, etc. Todas y cada una de estas peticiones realizadas al Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 han sido tramitadas y contestadas, haciendo llegar al solicitante los datos e informaciones demandadas.

CONSULTAS INFORMATIVAS 2015	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Administración JCCM	4
Ayuntamientos	2
Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil	4
Administración General del Estado	4
Particulares	2
Diputaciones Provinciales	2
Instituto de la Mujer	1
Empresas	2
Cuerpo Nacional de Policía	1

7.7. 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 propio Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Así, la recopilación de las opiniones de los usuarios del Servicio, sobre los distintos aspectos del mismo, se utiliza también como método de verificación de calidad tanto para detectar disfunciones y poder corregirlas, así como para determinar los aspectos positivos de la atención y potenciarlos.

Para ello se ha aumentado la recogida de opiniones que se realiza de forma telefónica, siendo aleatorio el sistema de elección de los encuestados y dando importancia a la cercanía temporal entre la prestación del servicio y la realización de la encuesta.

La encuesta se realiza mensualmente, sumando a final de año un total de 225 llamadas efectuadas desde el Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2. Las comunicaciones se hacen de manera aleatoria y entre los usuarios del Servicio, 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 Emergencias. Obteniendo una alta valoración de los usuarios del 1-1-2 en todas aquellas cuestiones sobre las que fueron inquiridos.

Así, la nota media global del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 fue recabada con las respuestas directas dadas por los encuestados a la pregunta: “¿cuál es su opinión general sobre el Servicio?”, alcanzando una calificación de 9,19 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 y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha pretende ser un centro abierto a todos los ciudadanos. Nuestra vocación de servicio público nos impulsa a darnos a conocer, con el fin de divulgar las utilidades y bondades del teléfono único de emergencias 1-1-2 en nuestra comunidad autónoma.

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

8.1. Página web

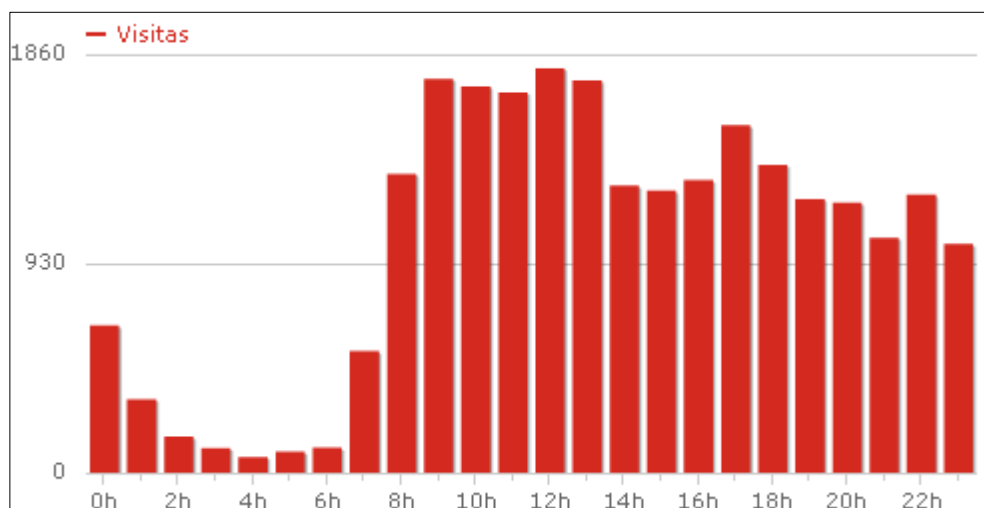
Tras el cambio de aplicación para el control estadístico del acceso a la página web del servicio, aumentamos la capacidad de obtención de información sobre la forma en la que los usuarios la visitan, lo que nos ha permitido conocer los intereses y gustos de los ciudadanos, con el fin de mejorar los contenidos y accesos de la página.

Así, durante 2015 se han contabilizado un total de 24.556 visitas. En los siguientes cuadros podemos comprobar tanto su distribución por meses, como los días en los que se registró un mayor número de accesos a la página web.

DIAS CON MAYOR NUMERO DE VISITAS 2015	
Fecha	Nº de visitas
23/02/2015	328
01/04/2015	191
06/07/2015	149
07/07/2015	153
08/07/2015	159
16/07/2015	150
08/10/2015	127

Nº DE VISITAS POR MES	
Mes	Nº visitas
enero	2184
febrero	2374
marzo	2177
abril	2243
mayo	2058
junio	1902
julio	2780
agosto	1995
septiembre	1923
octubre	1886
noviembre	1739
diciembre	1295
TOTAL	24556

Además, el horario en el que se accede a la web del Servicio de Emergencias 1-1-2 es evidentemente diurno, con picos entre las 9 y las 13 horas, aunque la visita a las distintas secciones de la página se mantiene de manera estable hasta las 23 horas.



Otro dato interesante es la procedencia de los usuarios que acceden a la página web. Como cabía esperar, la mayor parte de nuestros visitantes proceden de España, aunque es reseñable que el segundo país por número de visitas es Estados Unidos y el tercero México.

Por otra parte, a lo largo del año 2015 se han llevado a cabo un total de 722 actualizaciones, en los distintos apartados en los que se organiza la página web, destacando por su número las siguientes:

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

También, durante el año 2015 se han ido incorporando sucesivas actualizaciones de documentos informativos, entre los que cabe destacar:

- 70 resúmenes estadísticos sobre llamadas diarias, mensuales y anuales recibidas.
- 83 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.
- 125 boletines meteorológicos elaborados por la Unidad de Análisis y Planificación del Centro Operativo Regional para la lucha contra incendios forestales.
- 8 referencias a legislación y normativa en vigor.

8.2. Medios de comunicación

Uno de los cometidos del área de Comunicación del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 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 Servicio de Emergencias 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 Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha con los medios de comunicación se mantiene a través de dos cauces principales:

- Avisos directos sobre incidentes
- Notas de prensa y comunicados

Así, durante 2015 se produjeron casi 7.600 comunicaciones telefónicas directas entre el departamento de Comunicación del 1-1-2 y la prensa, lo que supone una media diaria de 24,11 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 57 notas de prensa y comunicados a los medios de información, con el fin de hacer llegar a los ciudadanos desde la activación o desactivación de planes de emergencia y avisos meteorológicos, hasta la situación y balances del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

8.3. Tercer concurso de dibujo infantil



Alicia Garrido, de Mota del Cuervo, fue la autora de este dibujo

En 2015 se convocó el III Concurso de Dibujo Infantil del Servicio 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 340 trabajos participaron en esta tercera convocatoria del concurso que, en esta ocasión, se convocó para los ciclos 2º y 3º de Educación Primaria por lo que hubo

por vez primera dos ganadoras del certamen.



Dibujo ganador presentado por Isabel Fernández, de Villanueva de los Infantes

que acoge los cursos cuarto y quinto, fue Isabel Fernández, alumna de sexto curso del colegio “Arqueólogo García Bellido” de Villanueva de los Infantes (Ciudad Real).

En este sentido, en la modalidad de 2º ciclo de Educación Primaria, correspondiente a los cursos tercero y cuarto, la ganadora fue Alicia Garrido, alumna de 4º curso del colegio “Santa Rita” de Mota del Cuervo (Cuenca).

La segunda elegida por el jurado como autora del mejor trabajo en la modalidad de 3º ciclo de Educación Primaria,

Ambas galardonadas, junto con sus respectivos compañeros de clase (unos 60 niños sumándolos todos), disfrutaron de una visita a las instalaciones del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2, donde pudieron realizar varias actividades preparadas por los bomberos, voluntarios de Protección Civil y agentes de la Policía Local. Además, ambas premiadas recibieron sendos chalecos personalizados del 1-1-2 de manos de los responsables institucionales, durante el acto conmemorativo del Día Europeo del Teléfono de Emergencias, que se realizó en la sede de la Dirección General de Protección Ciudadana.



Unos 60 niños procedentes de los colegios de Educación Primaria “Santa Rita” de Mota del Cuervo y “Arqueólogo García Bellido” de Villanueva de los Infantes, disfrutaron de una jornada diferente en la sede del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha

8.4. Visitas

El Centro 1-1-2 es objeto de interés por parte de los ciudadanos de la región, organismos y grupos de intervención, así por como responsables de otras entidades nacionales e internacionales que, durante 2015, se acercaron a nuestra sede para conocer el funcionamiento del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

De hecho, el Servicio 1-1-2 brinda la posibilidad de realizar este tipo de visitas, pudiendo ser solicitadas a través de la página web, donde accederán al formulario.

En el año 2015 se recibieron un total de 8 visitas de grupos:

- 14 de enero: 15 alumnos que cursan la formación de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia en el IES 'Cañada Real' de Valmojado (Toledo).
- 27 de enero: 20 alumnos del Ciclo formativo de Atención Sociosanitaria del IES 'El Greco' de Toledo
- 28 de enero: 21 alumnos del ciclo formativo de Técnico de Atención a Personas en Situación de Dependencia en el IES 'El Greco' de Toledo.
- 30 de enero: 19 personas de la Asociación lúdico cultural para la inserción social de Torrejón del Rey (Guadalajara).
- 26 de febrero: 24 alumnos del curso de Emergencias Sanitarias del Aula de Educación de Personas Adultas de Villacañas (Toledo)
- 18 de marzo: 20 alumnos del Centro de Educación de Personas Adultas 'Gutierre de Cárdenas' de Ocaña (Toledo).
- 23 de marzo: 13 alumnos del curso de Gestión de Llamadas de Teleasistencia de la Cámara de Comercio e Industria de Toledo.
- 7 de mayo: 20 alumnos del curso de Emergencias y Catástrofes de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia de la Universidad de Castilla-La Mancha. Toledo.

