



112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2013



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.

2013 fue para el Servicio de Atención de Urgencias (SAU) 1-1-2 de Castilla-La Mancha el año de apertura a la sociedad. Durante el pasado ejercicio el Centro de Coordinación de Emergencias las visitas de los ciudadanos, la atención de los máximos responsables regionales y el desarrollo de nuevas actividades destinadas a implicar a los escolares han marcado un año en el que el SAU 1-1-2 ha querido abrir sus puertas a todos.

Más de 250 personas, entre estudiantes, empresas y voluntarios de Protección Civil, visitaron durante el pasado año el Centro de Coordinación, con el fin de conocer en profundidad cómo trabajan y cuáles son las principales herramientas con las que cuentan los profesionales del SAU

1-1-2. Una oportunidad de conocer este Servicio de Urgencias, que puede encontrar de manera permanente en la página web del 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Además, en 2013, por vez primera, la celebración del Día Europeo del Teléfono de Emergencias contó con la presencia de la presidenta de Castilla-La Mancha, Dolores Cospedal, que encabezó el acto conmemorativo de este día, en el que estuvieron presentes también los alumnos del colegio ganador del I Certamen de Dibujo Infantil del 1-1-2.

De hecho, este primer concurso de dibujo fue también una de las nuevas puertas que el Servicio de Atención de Urgencias de Castilla-La Mancha abrió, durante el pasado año, a toda la población y, más concretamente, a los más pequeños de nuestra región (más de 200 trabajos se presentaron a este certamen). Pues nuestra vocación de servicio a los demás nos obliga adoptar todas aquellas iniciativas, cuyo fin sea que los ciudadanos tengan el mayor conocimiento posible de la labor que desarrollamos.

Fieles a esta labor de divulgación y de transparencia, el presente documento resume pormenorizadamente la actividad del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha durante el ejercicio 2013. Con el fin de dotar a esta Memoria de Actividad de una mayor agilidad, y para evitar repetir aquellos datos, referencias o detalles ya conocidos o divulgados en anteriores documentos anuales, se ofrecen enlaces a la página web del 1-1-2, donde podrá consultar aquellos datos que sean de su interés, pero que no correspondan a la actividad concreta generada en el año 2013.



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 2013 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:

- Implantación continua de protocolos o procedimientos que definen una actuación específica en la sala de coordinación.
- Activación del vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana.
- Innovaciones tecnológicas.

2.2. Autoridad del profesorado

En cuanto a desarrollos operativos específicos, en el año 2013 destaca como novedad significativa 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, firmado el 15 de marzo. Su puesta en marcha ha exigido adaptaciones en el sistema de gestión de incidentes y una labor de formación continua entre los profesionales de la sala de coordinación.

Este protocolo 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, y cuenta con dos objetivos principales:

- Facilitar, tanto a los profesionales del SAU 1-1-2 como al personal docente pautas o procedimientos de actuación para la gestión de las diferentes situaciones de urgencia.
- Proporcionar, de modo específico, a todos los docentes y centros educativos no universitarios las pautas a seguir, a través del 1-1-2, ante un ataque a su integridad física o moral derivada de su condición profesional.

Desde su implantación se han recibido 15 llamadas encuadradas en la operativa definida. En la mayor parte de los incidentes no se ha precisado la activación de recursos de urgencia, bastando para su resolución la orientación dada por parte de los profesionales de la seguridad presentes en la sala de coordinación.

En el día a día del cumplimiento y seguimiento de las actuaciones procedimentales ha destacado la coordinación existente con la Unidad de Atención al Profesorado, cuya puesta en funcionamiento se produce tras la aprobación de la Orden de 20/06/2013, de la Dirección General de Organización, calidad Educativa y Formación Profesional

2.3. Respuesta coordinada ante alerta por rabia

En el mes de junio se detecta por los servicios competentes en sanidad animal un caso de rabia en un perro que provocó múltiples incidentes en la ciudad de Toledo. Una situación que se agrava por el hecho de que el virus, hallado en los preceptivos análisis postmortem realizados al animal, procedía del Reino de Marruecos.

Ante esta realidad se procede a la aplicación del Plan de Contingencia para el control de la rabia en animales domésticos en España, con declaración del Nivel de Alerta 1, por el que el Ministerio de Agricultura delimita un área geográfica, con un radio de 20 km en torno a la zona Toledo-Argés, en la que se habrán de tomar medidas específicas durante un periodo de 6 meses.

Estas medidas incluyen el refuerzo de la vigilancia y el control respecto a animales domésticos o silvestres, susceptibles de transmitir la rabia y la información a la ciudadanía.

En este contexto el SAU 1-1-2 brindó sus capacidades como herramienta de coordinación, facilitando la consecución de objetivos muy concretos mediante una operativa implantada en la sala de coordinación. De forma resumida podemos sintetizar los fines en los siguientes:

A.- Establecer procedimientos definidos para atender alertas de diferentes supuestos de urgencia:

- Alertas que informen de ataque de perros, y otros animales que puedan ser transmisores del virus de la rabia.
- Alertas que informen de animales domésticos que hayan estado en contacto con otro cuyo contagio se sospeche o ya esté confirmado.
- Hallazgo de cadáveres de animales carnívoros, domésticos o silvestres. Retiradas segura de los cuerpos.

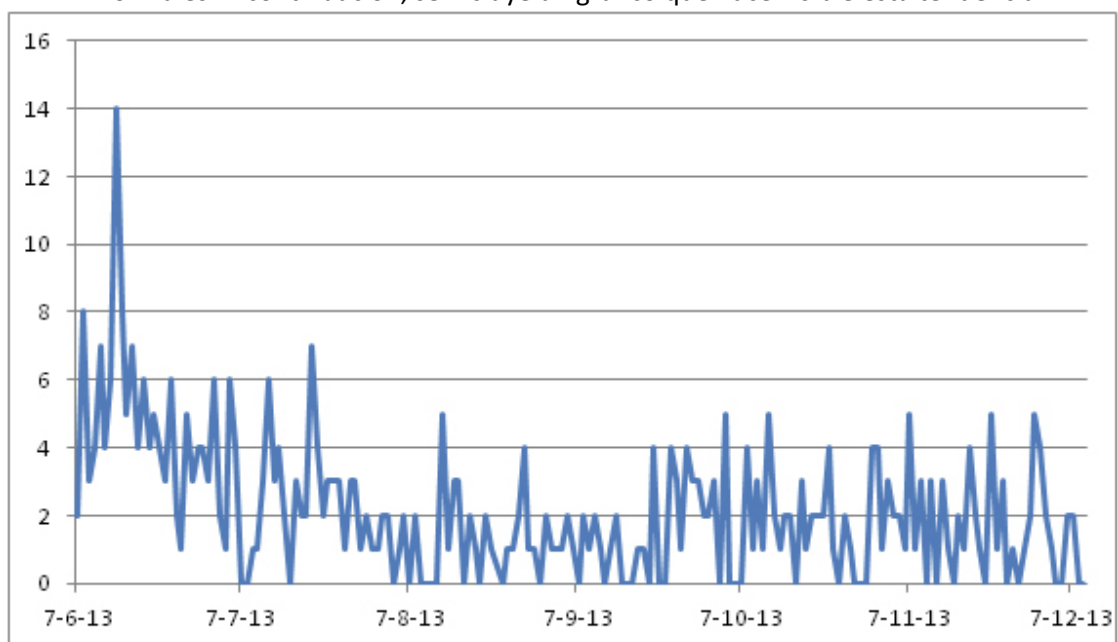
- Alertas que trasladen la presencia de animales domésticos (perros, gatos, hurones) deambulando sin control.

B.- Difusión inicial de información oficial entre autoridades, responsables y servicios de urgencia concernidos, sobre las medidas establecidas. Para ello se utilizó la potencialidad de envío masivo de datos por varias vías (mensajes SMS; fax y correos electrónicos).

C.- Información permanente dirigida a la ciudadanía y, también, a autoridades, responsables y servicios de urgencia.

En definitiva, el SAU 1-1-2 se integra en una estrategia conjunta que queda concretada en día 18 de junio con la firma del Protocolo operativo entre la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil, el Área de Agricultura y Ganadería, el Servicio de Epidemiología, el Servicio de Sanidad Animal y el Servicio de Construcción de Carreteras, para la coordinación a través del Centro 1-1-2 de llamadas relacionadas con la situación de alerta por rabia en la provincia de Toledo. Su participación encuentra refrendo en los datos ofrecidos por la actividad registrada:

- Entre el día 7 de junio de 2013 y el día 7 de diciembre de 2013, fechas entre las que ha permanecido vigente el Protocolo de coordinación, en el SAU 1-1-2 se han gestionado un total de 403 incidentes clasificados bajo las premisas fijadas por el procedimiento establecido, y localizados en el ámbito geográfico sobre el que quedó establecido el Nivel 1 de alerta por rabia.
- Los datos registrados ofrecen un promedio de dos incidentes por día. Cifra que resulta engañosa a la hora de realizar una valoración de la incidencia de alertas producidas.
- De hecho, el dato más significativo es que tras un incremento notable de incidencias vinculadas con el objeto del protocolo, que se desarrolla durante el primer mes o mes y medio desde el caso confirmado de rabia (alcanzando su punto más alto el día 14 de junio), las alertas se estabilizan hasta alcanzar cifras que podríamos calificar de normales. A continuación, se incluye un gráfico que hace visible esta tendencia:



- Esta estabilidad en las alertas atendidas se concreta en incidentes principalmente relacionados con la presencia de perros (hallazgos de animales, obstáculos en la calzada, atropellos, etc.). Un número y tipología de urgencias que pueden equipararse a cualquier período temporal, sin relación alguna con la sospecha por rabia.

Como conclusión, con los datos disponibles, puede afirmarse que en ningún momento, ni siquiera en el periodo de máxima incidencia, se ha detectado alarma social.

2.4. Actualización de la protocolización de demandas sanitarias y su coordinación

Durante el año 2013, de común acuerdo con la gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario (GUETS) del SESCAM, se ha llevado a cabo una revisión y actualización integral de la protocolización referente a atención de llamadas propias del sector sanitario. Una protocolización que define la gestión de un significativo porcentaje de las llamadas recibidas.

Este trabajo conjunto, orientado a la optimización en el servicio prestado, ha obligado a un esfuerzo de modificación de las herramientas tecnológicas que sustentan la protocolización (sistema informático de gestión de incidentes) y al desarrollo de una formación específica orientada a los profesionales de la sala de coordinación. Especial mención merece la formación dirigida a los Operadores de Demanda del 1-1-2 por ser una pieza clave en la atención de las diferentes llamadas de urgencia.

Esta actuación se concreta en dos protocolos operativos que se centran en la *clasificación de demandas de Enfermedad*, por un lado, y en la *definición del flujo de llamadas sanitarias y transporte sanitario*.

2.5. Atención a personas con discapacidad auditiva o de lenguaje

En la sala de coordinación, a través de los sistemas disponibles y por medio de sus profesionales, está habilitada una herramienta específicamente diseñada para atender a personas con discapacidad auditiva o de lenguaje en situaciones de urgencia. Su objetivo principal persigue eliminar o al menos minimizar, las posibles barreras que puedan existir para la comunicación eficaz.

Esta comunicación se basa en el lenguaje escrito, una vez que el alertante haya accedido al 1-1-2 desde su terminal de telefonía móvil, opera con intercambio de mensajes SMS o con interacción en un entorno `chat`. Para el desarrollo de su funcionalidad se requiere como condicionante que los usuarios potenciales se den de alta de manera voluntaria, mediante un sencillo proceso en el que además de acreditar su discapacidad han de aportar como dato clave de carácter práctico su número de teléfono con el que se le dará de alta en el sistema.

En relación con el impulso de difusión de esta funcionalidad a finales del año 2012 la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas firmó un Convenio de Colaboración con el Comité de Representantes de personas con discapacidad de Castilla-La Mancha

(CERMI-CLM). En él se especificaba la voluntad conjunta de colaborar en acciones para la divulgación, publicidad y conocimiento del sistema de atención de urgencias dirigido a personas sordas o con problemas de audición y lenguaje implantado en el Centro 1-1-2. En este sentido cabe reseñar, que el día 4 de febrero de 2013 tuvo lugar la primera reunión de la Comisión Técnica para el seguimiento del mencionado Convenio de Colaboración. En los asuntos tratados tuvo especial protagonismo la evaluación de implantación y aceptación del sistema y en la búsqueda de propuestas tendentes a su impulso.

A fecha de 31 de diciembre de 2013, el SAU 1-1-2 cuenta con 8 expedientes dados de alta. Con todo, es preciso subrayar que desde su puesta en funcionamiento no se ha atendido ninguna llamada de emergencia. Afortunadamente, solo se ha podido comprobar la eficacia del dispositivo en las pertinentes llamadas de prueba.

Esta realidad tecnológica, que no es la solución ideal y que sin duda podrá ser mejorada en el futuro, desde su implantación brinda nuevas posibilidades en la búsqueda permanente del servicio universal.

2.6. 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, se han revisado y ampliado las estrategias o mecanismos diseñados de modo específico y que inciden en la operativa de la sala de coordinación:

- La adecuación del sistema informático de gestión.
- Los procedimientos de gestión de la llamada que se identifica como Alarma de malos tratos.
- Los protocolos que definen la actuación, en el ámbito del asesoramiento, y de la intervención rápida (desde seguridad y sanidad principalmente).

Sin entrar en excesivos detalles, cabe reseñar que esta 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 DLIs, y lo utiliza para llamar al 1-1-2, es inmediatamente identificada en el Servicio 1-1-2, 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.

A 31 de diciembre de 2013 en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 estaban operativos 89 expedientes.

2.7. Vehículo de coordinación

La Dirección General de Protección Ciudadana cuenta con un vehículo de comunicaciones (camión), que tiene como misión trasladar las capacidades de la Sala de Coordinación al lugar del incidente, evento o contingencia. Esta misión se asegura mediante los siguientes objetivos:

- Ofrecer apoyo logístico y coordinar las unidades desplazadas de los distintos cuerpos y recursos operativos.
- Integrar todos los sistemas con el fin de que el Director Técnico de Operaciones y los responsables de los Grupos de Acción que intervienen en la resolución de la emergencia dispongan de la mayor información posible.
- Garantizar el flujo de comunicación bidireccional y continuo entre los recursos intervinientes y la Sala de Coordinación.
- Sistemas informáticos: 5 ordenadores portátiles; impresoras; escáner; fotocopidora; etc.

El SAU 1-1-2 tiene articulado un Procedimiento interno que garantiza la plena disponibilidad permanente (24x7), del citado vehículo, con un tiempo de respuesta mínimo.

Las funciones a desarrollar por el vehículo estarán determinadas por el tipo de actuación a desarrollar según la caracterización de la demanda: emergencias extraordinarias, preventivos, simulacros. La característica básica común es la capacidad de coordinación que fundamenta la movilización del vehículo.

Esta capacidad de coordinación queda de manifiesto en las situaciones en las que las autoridades correspondientes ordenan la activación de un Plan de Protección Civil (inundaciones, transporte de mercancías peligrosas, incendios forestales, etc.), en las que el PMA se configura como parte estructural de dicho plan. Como elemento nuclear de la capacidad de coordinación que caracteriza al vehículo PMA, se encuadra la posibilidad de articulación de un sistema de comunicaciones que garantice el contacto permanente entre los responsables de los diferentes grupos de acción.

Esta red ad hoc de comunicaciones se caracteriza por los siguientes puntos:

- Se articula a través de la radio digital con estándar TETRA.
- Se configuran los grupos dinámicos de comunicación que sean necesarios para esa emergencia en concreto.
- Se reparten los terminales necesarios entre los responsables de cada uno de los grupos integrados en la red.

- Garantiza: la grabación de las comunicaciones, la exclusividad de la red, el flujo de comunicaciones continuo con Sala de Coordinación y en consecuencia con el Centro de Coordinación Operativa (CECOP), la determinación del posicionamiento de cada uno de los recursos, etc.

En este sentido, es reseñable que en el año 2013 (que no ha dejado de ser un año benigno en cuanto a las grandes emergencias) el vehículo de coordinación ha sido movilizadado en tres emergencias extraordinarias, todas ellas bajo la activación de la fase de emergencia del Plan de Emergencias por Incendios Forestales de Castilla-La Mancha (INFOCAM) como sede del Puesto de Mando Avanzado. Ocasiones en la que se materializan las funciones de la Dirección General de Protección Ciudadana como responsable del Grupo Logístico del plan, y en aplicación del Protocolo de comunicación y coordinación, aprobado entre la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil y el Servicio de Forestal, que desarrolla éste.

Actuaciones del PMA EN 2013

El día 16 de julio se declara un incendio forestal que afecta al término municipal de Almorox, en la provincia de Toledo. Su evolución conlleva riesgo para varios núcleos urbanos, urbanizaciones, viviendas dispersas y, también, para redes de comunicaciones por la proximidad de llamas y la presencia de humo. A raíz de esta evolución desfavorable la Consejera de Agricultura de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, como Dirección del INFOCAM, eleva el nivel de gravedad de la fase de emergencia de éste hasta su nivel 2. En este contexto se procede, tras la pertinente solicitud, a la movilización del vehículo de coordinación cuya dotación de personal técnico del SAU 1-1-2 confirma su operatividad en el lugar a las 21:44 horas del mismo día 16. Permaneció en el lugar de la emergencia, como sede del Puesto de Mando avanzado y herramienta principal de coordinación multisectorial hasta la noche del día 17 (sobre las 22:40 horas) cuando fue desactivado. Sus potencialidades mejoraron la capacidad de comunicación y organización con otros órganos, como el PMA de la Comunidad de Madrid, también afectada por el incendio; recursos extraordinarios, como los medios de la Unidad militar de Emergencia que se integraron en la estructura de lucha contra el fuego; y el dispositivo desplegado en el Grupo Logístico, con especial protagonismo de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil y de Cruz Roja Española, que dedicaron sus esfuerzos principales a la atención de las personas evacuadas de sus domicilios a causa del peligro existente.



En la tarde del día 31 de julio se declara un incendio forestal en el término municipal de Tortuero, en la provincia de Guadalajara. Emergencia que ya a las 16:15 horas se coordina bajo el nivel de gravedad 2 de la fase de emergencia del INFOCAM. Nivel que se activa en paralelo a la formalización de solicitud de movilización del vehículo de coordinación de la DGPC. Permaneció como sede del PMA hasta el día 1 de agosto a última hora de la tarde.



El día 6 de agosto se declara un incendio forestal en las proximidades del núcleo urbano de Valdeconcha, en la provincia de Guadalajara. Desde el Centro Operativo Regional de lucha contra incendios forestales se transmite, a las 15:32 horas, la activación del camión de coordinación de la DGPC. En la misma comunicación informa que habrá de dirigirse a la misma población de Valdeconcha, donde se ubica el Puesto de Mando Avanzado. A las 18:03 horas se confirma por parte del personal del SAU 1-1-2 desplazado junto al vehículo que se hallan en el lugar, donde permanecen hasta la desactivación de éste en los primeros minutos del día 7 de agosto.

Otras actividades

Antes de cerrar este apartado no podemos dejar de mencionar que el camión de coordinación, gestionado con personal del SAU 1-1-2 desarrolla múltiples actividades, que por su naturaleza serán desarrolladas en otros puntos de esta memoria. De manera resumida estas acciones se pueden agrupar en los siguientes bloques:

- Colaboración en distintos planes de autoprotección elaborados con objeto de dispositivos preventivos por diferentes actos o celebraciones.
- Participación en la ejecución de simulacros. Especialmente los que se ejecutan con objeto de implantar o mantener los planes de protección civil competencia de la junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- Colaboración en acciones de divulgación de las funciones de la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil, tanto en el ámbito de la atención y coordinación de urgencias y emergencias a través del SAU 1-1-2 como en el de planificación, mando y control propio del Servicio de Protección Civil.

2.8. Innovaciones tecnológicas

En el año 2013 las principales innovaciones tecnológicas se han centrado en el vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana, con el objeto de optimizar sus prestaciones operativas en cualquier escenario de emergencia que pueda darse. De este modo:

- Se han actualizado los sistemas de comunicaciones a través de telefonía móvil digital (GSM) y a través de satélite, ampliando con ello la capacidad y velocidad de comunicación del vehículo en zonas de escasa cobertura. Con ello se facilita la operatividad de un Puesto de Mando Avanzado incluso en las situaciones más desfavorables.
- Se ha instalado un nuevo sistema de videoconferencia que mejora la calidad de imagen y sonido en las comunicaciones desde y hacia el PMA. Esta funcionalidad se considera importante para los flujos de información propios de las labores de mando y control, con los diferentes órganos de coordinación y dirección de una emergencia concreta.

En este punto, no podemos dejar de explicitar un sincero agradecimiento a la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil del municipio de Ontígola (Toledo). Con su colaboración, disponibilidad y apoyo ha sido posible aprovechar al máximo las funcionalidades tecnológicas de nuestro vehículo de coordinación.

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
TOTAL	26.661.817	5.904.366

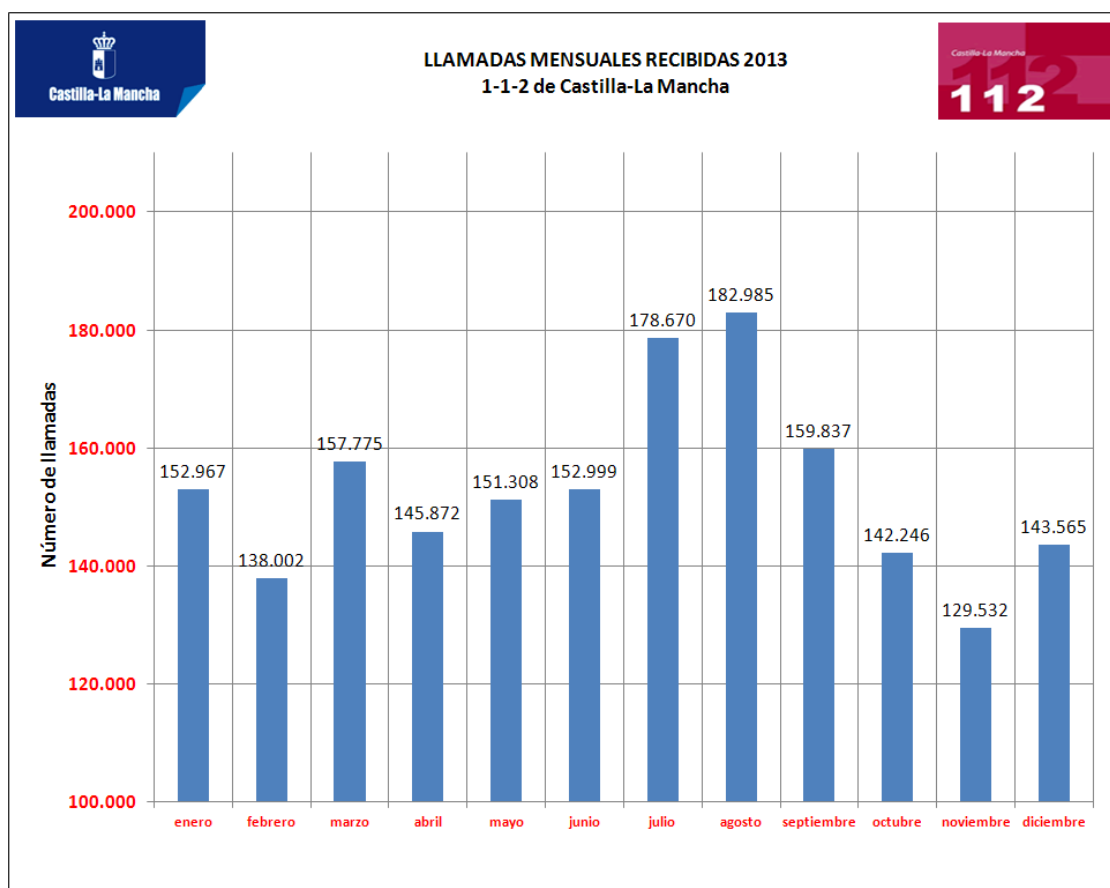
En el análisis del volumen de demandas atendidas se manejan dos conceptos cuyo significado resulta imprescindible comprender. Por "llamadas recibidas" se entiende a todas las llamadas que entran en los centros 1-1-2 y que son registradas, por los sistemas de gestión telefónica. En esta memoria se computan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

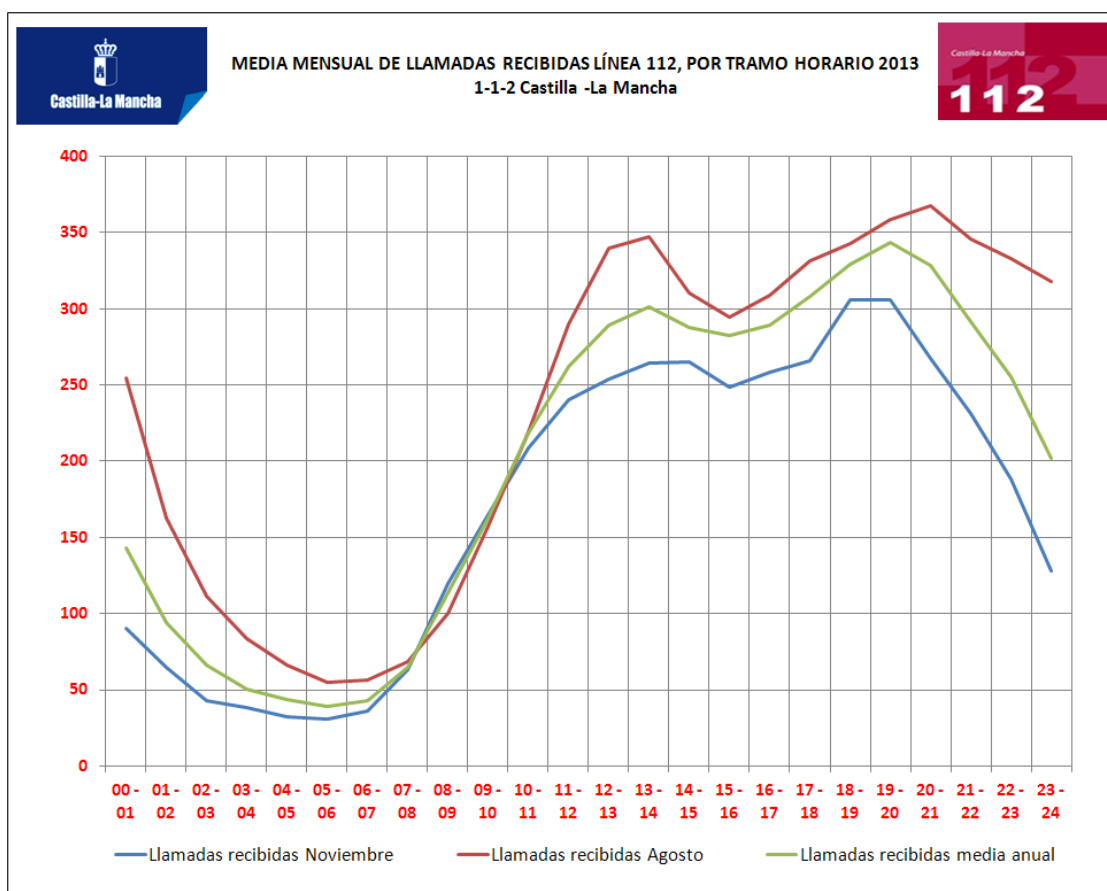
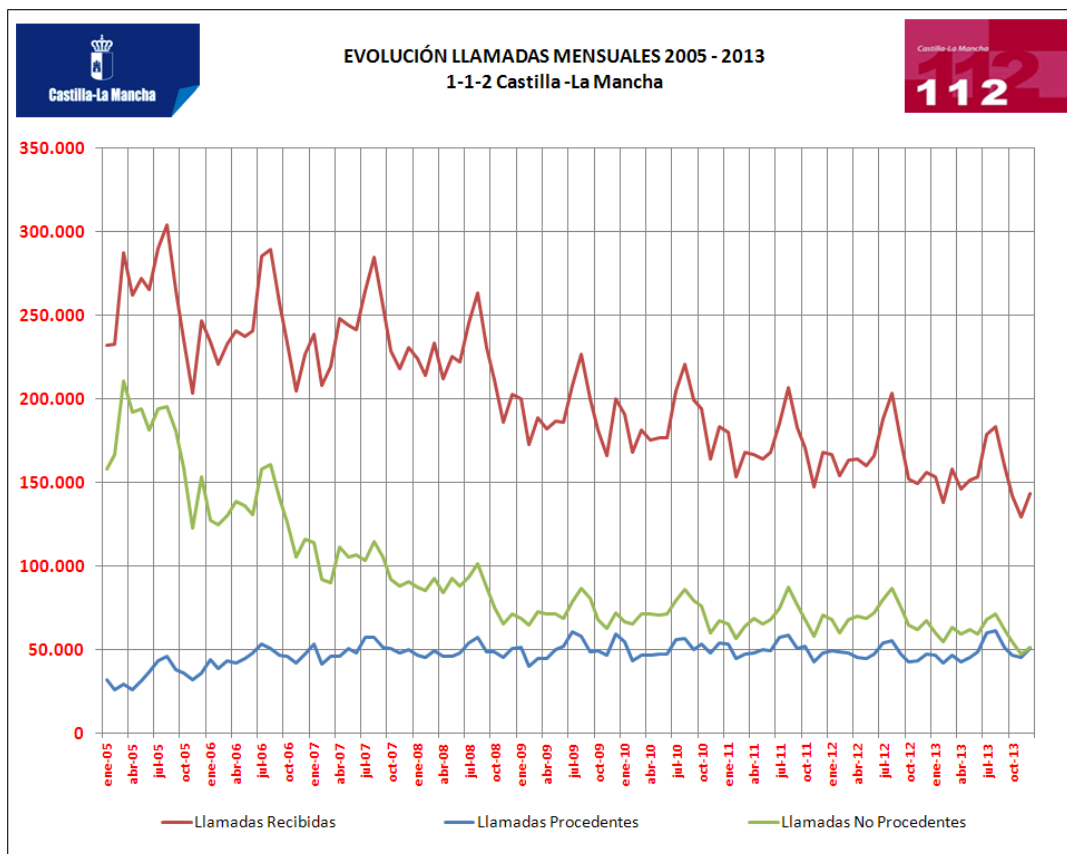
La disminución de llamadas recibidas, que se viene produciendo desde el año 2006, muy probablemente guarda relación con un uso más racional de la línea 1-1-2 por parte de los ciudadanos. Este civismo, asociado a un mejor conocimiento del servicio prestado, repercutiría de forma directa en un descenso 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.

En definitiva, nos encontramos con una disminución de las llamadas no procedentes y una estabilización en las llamadas procedentes.

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 182.985 llamadas en ese mes. Por el contrario, es en el mes de noviembre en el que menos llamadas se reciben en el servicio, habiéndose recibido en el año 2013 un total de 129.532 llamadas.

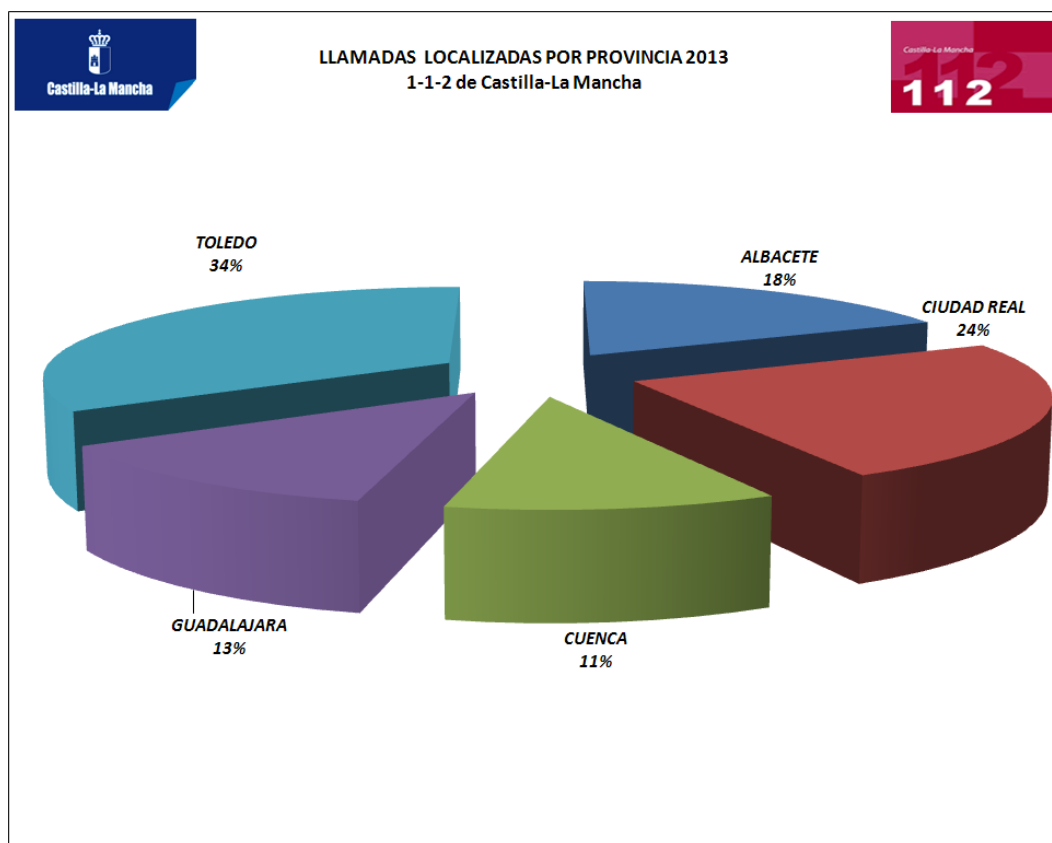


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 18:00 a las 20:00 horas, sin embargo, en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 23:00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

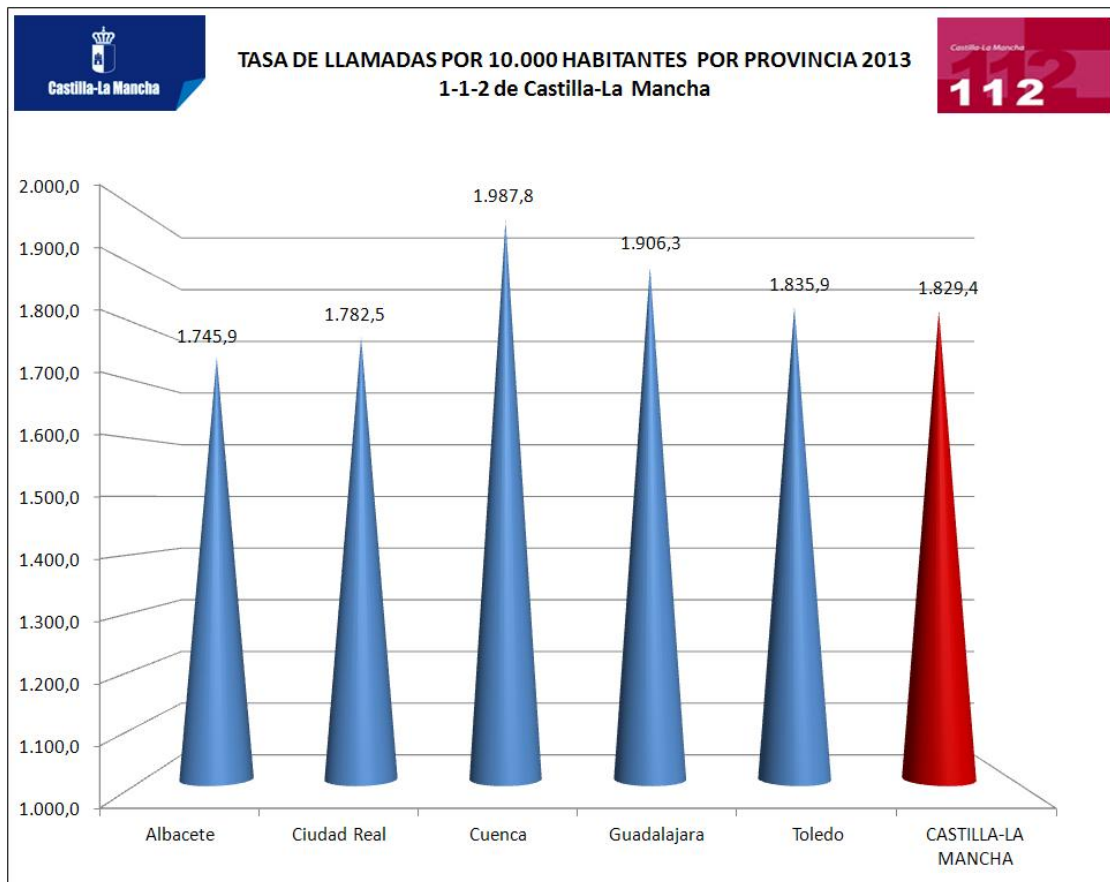
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. En verano este descenso se produce de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 00:00 horas.

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.

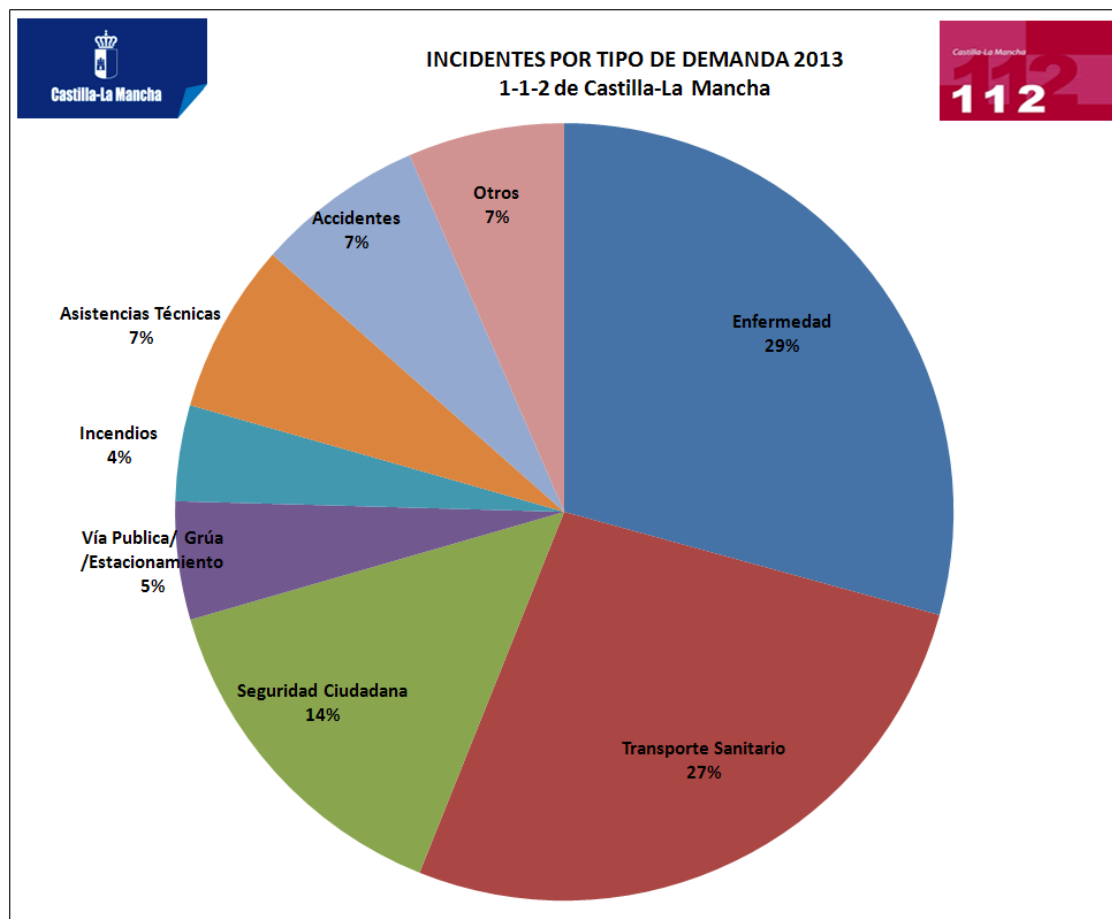


Observamos que la provincia en la que se ha producido mayor tasa de llamadas en 2013 es Cuenca con 1.987,8 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes.

La provincia que menor tasa de llamadas refleja, al igual que en 2012, es Albacete con 1.745,9 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes.

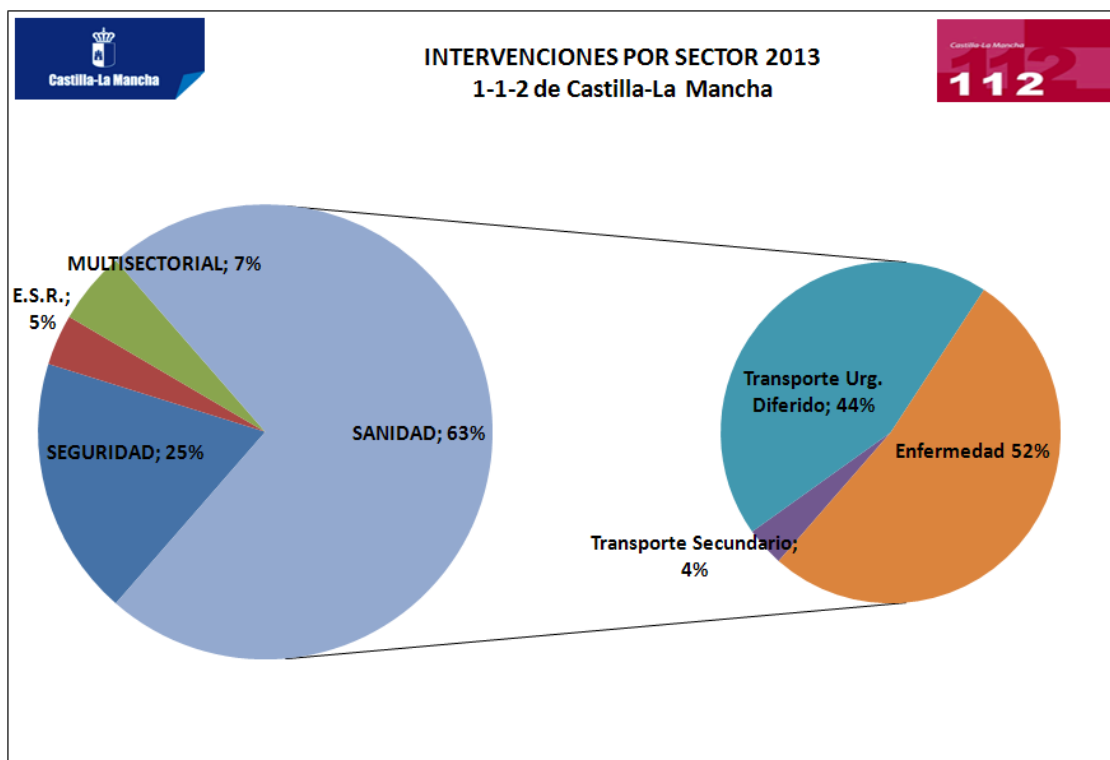
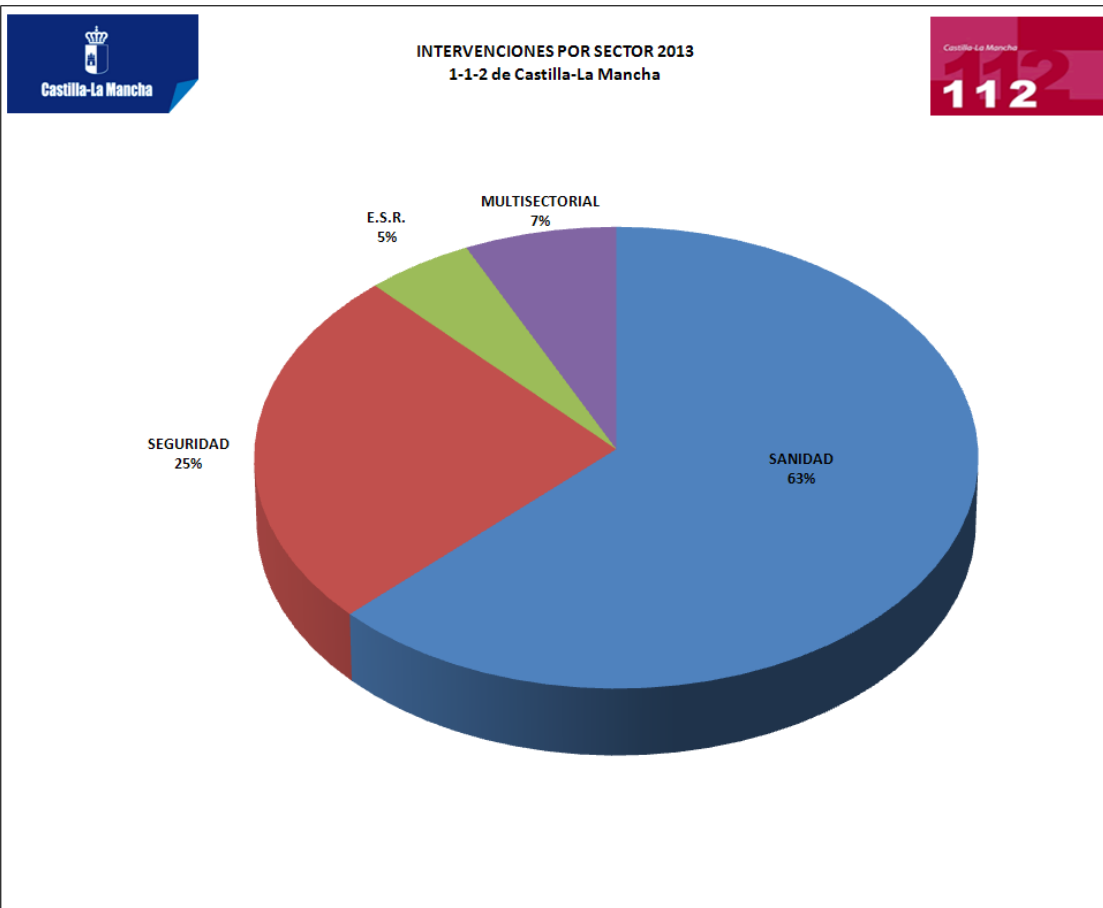
Se han utilizado datos del Censo a 1 de enero de 2013, del Instituto Nacional de Estadística.

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.



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

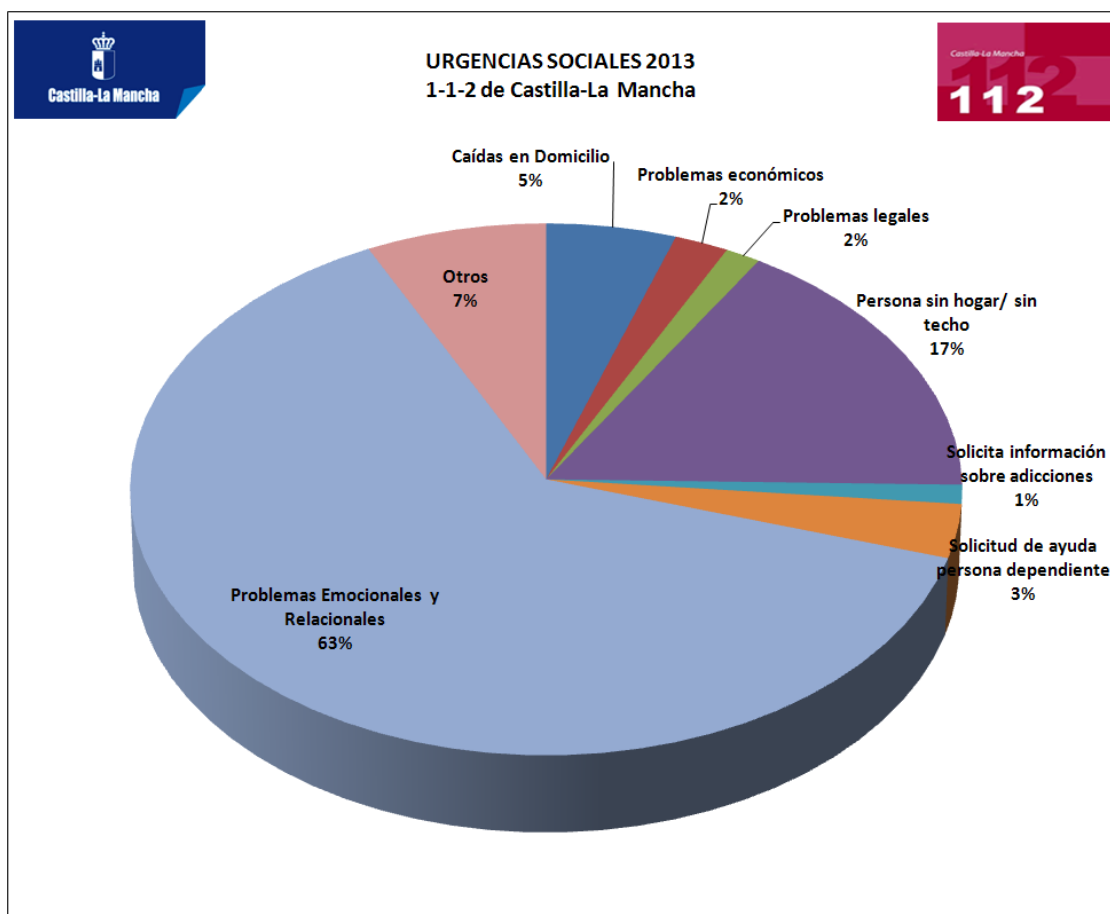
Las Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil constituyen un pilar fundamental en la resolución de las emergencias, en apoyo y como complemento de los diversos servicios de urgencia. Debido a las especiales condiciones de carácter geográfico de nuestra región, en numerosas situaciones son el recurso 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.



Son un recurso importante para las diferentes situaciones de urgencia, para el cual 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 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 es la relativa a los incidentes sobre Problemas Emocionales y Relacionales, que constituyen el 63% del total (925). En contrapartida, el menor índice lo representan las solicitudes de información sobre adicciones, que suponen un 1% (17) 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 quienes 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 2013 el Servicio de Atención de Urgencias ha registrado 2.057 incidentes relacionados con la violencia de género, del modo que a continuación se detalla.

VIOLENCIA DE GÉNERO 2013	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	73	71	92	83	110	101	115	140	100	81	64	93	1.123
>DENUNCIA	3	2	0	0	1	1	1	2	2	1	3	3	19
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	11	8	14	10	21	17	20	16	21	12	13	17	180
>PSICOLÓGICA	52	39	48	31	46	63	68	71	65	46	42	66	637
>AGRESIÓN SEXUAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
>PRESENCIA DEL AGRESOR	0	1	1	0	8	5	3	2	1	4	6	3	34
>SOLICITA ASESORAMIENTO	6	3	3	2	8	8	5	7	7	2	1	11	63
TOTAL VIOLENCIA DE GENERO	145	124	158	126	194	195	212	238	196	147	129	193	2.057

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 2013 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. Empresas

Compañía Línea Directa Asistencia

El 27 mayo de 2013, se procede a la firma del "Protocolo de comunicación de alertas y coordinación de emergencias entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la Compañía Línea Directa Asistencia".



Este Protocolo pretende optimizar la gestión de llamadas de emergencia generadas desde sistemas telemáticos instalados en vehículos, mediante la colaboración de la plataforma de Línea Directa Asistencia y el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha. Con él se trata de completar la articulación del proyecto e-call (llamada de emergencia y asistencia localizada) en una iniciativa europea puesta en marcha por diferentes marcas constructoras, siendo prestadora del servicio la compañía Línea Directa Asistencia.

Además, Línea Directa Asistencia se compromete a colaborar, de forma desinteresada, con el SAU 1-1-2 en la traducción de llamadas de urgencia atendidas directamente por éste. Esta colaboración en la traducción se extiende a diferentes idiomas.

Autopista A-36 y Radia R-4

El 07 de junio de 2013 se procede a la firma del "Protocolo de coordinación de emergencias entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la Autopista A-36 y la Radial R-4".

El objeto de este protocolo es establecer los mecanismos de coordinación entre el SAU 1-1-2 y las empresas gestoras de las autopistas AP-36 (Madrid-Levante) y R-4 (vía radial), para la actuación coordinada ante situaciones de urgencia



AP-36 Y R-4

o emergencia (accidentes de tráfico, afectación por fenómenos meteorológicos adversos,...), acaecidas en dichas autopistas a su paso por el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

Se persigue con ello ganar en eficacia y rapidez a la hora de atender urgencias tanto en sus instalaciones y dependencias asociadas como en la propia infraestructura, que por su propia naturaleza se encuentra vallada y cuenta con un plan de autoprotección y con un centro de control propio.

4.3. Instituciones u organismos

Cruz Roja Española en Castilla-La Mancha

El 21 de enero de 2013, tuvo lugar la firma del "Convenio de Colaboración entre la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y el Comité Autonómico de Cruz Roja Española en Castilla-La Mancha en materia de urgencias y emergencias".

Este documento tiene por objeto establecer el marco general de colaboración entre ambos organismos, al objeto de conseguir una óptima utilización de los recursos humanos y materiales de esta institución ante situaciones de grave riesgo colectivo, catástrofe o calamidad pública o cualquier otra en la que a consideración de la Dirección General de Protección Ciudadana sea necesaria la colaboración de la Cruz Roja Española.



Esta colaboración se concretará en aspectos como la puesta a disposición por parte de Cruz Roja Española de:

- Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE), especializados en la distribución de equipos básicos de abrigo e higiene.
- Recursos humanos y materiales para la instalación, organización y gestión de Áreas de Albergue Provisional y Asistencia social.
- Equipos de Respuesta Inmediata en Emergencias (ERIE), especializados en Intervención Psicosocial.

Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

Con la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario se han firmado los siguientes:



- El 15 de marzo de 2013 tiene lugar la firma del "Protocolo Nº 20 de flujo llamadas sanitarias y transporte sanitario en el 1-1-2 (Edición Tercera)". El cuál tiene por objeto establecer el destino y tratamiento de las llamadas sanitarias recibidas en el S.A.U. 1-1-2. Posteriormente este protocolo se ha actualizado y mejorado el 18 de diciembre de 2013 en su cuarta edición.
- El 18 de diciembre de 2013 tiene lugar la firma del "Protocolo genérico Nº 34 clasificación de demandas de enfermedad en el 1-1-2". El cuál tiene por objeto establecer el sistema por el que los Operadores de Demanda clasificarán las llamadas recibidas en el 1-1-2 en las que los alertantes informen de una enfermedad.

Consejería de Educación, Cultura y Deporte

El 15 de marzo, tiene lugar la firma del "Acuerdo de Coordinación de Competencias entre la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas y la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, para el desarrollo de protocolos operativos a través del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2".

El cual tiene por objeto impulsar la elaboración de todos los procedimientos operativos necesarios que coadyuven a la eficacia del cumplimiento de las competencias y fines de las partes firmantes.

Como consecuencia de dicho Acuerdo, se rubricaron los siguientes documentos:



- En fecha 15 de marzo de 2013, "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". Que tiene por objeto 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 fecha 15 de marzo, se firma el "Protocolo Operativo entre la Dirección General de Protección Ciudadana y la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional, para el desarrollo de formación específica del título de Técnico en Emergencias Sanitarias". Que tiene por objeto completar la formación de los alumnos para el correcto desarrollo de formación formal, reglada y oficial propia del Título de Técnico de Emergencias Sanitarias en su proyección práctica en un Centro de Coordinación de Emergencias.

Dirección General de Calidad e Impacto Ambiental

El 18 de junio de 2013 se firma el "Protocolo Operativo de Emergencias entre la Dirección General de Protección Ciudadana y la Dirección General de Calidad e Impacto Ambiental". Dicho Protocolo tiene por objeto desarrollar todos los procedimientos operativos necesarios, entre los Servicios dependientes de ambas Direcciones Generales, de modo que se garantice una rápida, eficaz e integral actuación en casos de superación de umbrales de información o alerta de contaminantes establecidas en el Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire.

Ministerio de Defensa



El 15 de julio de 2013 tiene lugar la firma del "Convenio de Colaboración entre el Ministerio de Defensa y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de protección civil y gestión de emergencias".

Este Convenio tiene por objeto fomentar la colaboración entre la Unidad Militar de Emergencias y la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en las actuaciones en el desempeño de sus respectivas funciones y competencias relativas a conseguir la más eficaz respuesta ante situaciones de emergencia, para lograr ante una intervención conjunta, la coordinación operativa necesaria, así como las actividades de planificación y preparación necesarias para asegurar esa respuesta eficaz.

Dirección General de Relaciones Laborales y Seguridad y Salud Laboral

El 24 de septiembre de 2013 tiene lugar la firma de una nueva actualización del "Protocolo para la colaboración, coordinación operativa y comunicación de datos sobre un accidente de trabajo al organismo competente".

El objeto de este Protocolo es definir la sistemática establecida por el Servicio de Atención de Urgencias de Castilla-La Mancha para asegurar la actuación en la comunicación de datos sobre un accidente de trabajo al organismo competente, en este caso: Inspección de trabajo y Servicio de Condiciones Laborales.



Consejerías de Agricultura, Sanidad y Asuntos Sociales y Fomento

El 18 de junio de 2013 se firmó el "Protocolo Operativo para la coordinación a través del Centro 1-1-2 de llamadas relacionadas con la situación de alerta por rabia en la provincia de Toledo".

Este Protocolo se firmó por: la Dirección de los Servicios de Emergencias y Protección Civil (Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas), el Área de de Agricultura y Ganadería (Consejería de Agricultura), el Servicio de Sanidad Animal (Consejería de Agricultura), el Servicio de Epidemiología (Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales), Servicio de Sanidad Alimentaria (Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales) y Servicio de Construcción de Carreteras (Consejería de Fomento).

El citado Protocolo tiene por objeto establecer un mecanismo de atención y coordinación integral de las situaciones de urgencia, en el ámbito de la alerta declarada por rabia en la provincia de Toledo.

Este Protocolo nace con una vigencia limitada a la de la alerta por rabia en la provincia de Toledo, en este caso, seis meses.

4.4. Planes de Protección Civil

METEOCAM

El 10 de febrero 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 específico de Protección Civil ante el riesgo por fenómenos meteorológicos adversos (METEOCAM).

En el año 2013, ya con el protocolo en vigor se han gestionado tres situaciones de emergencias bajo el METEOCAM activado:

- Episodio de nevadas en toda la Comunidad Autónoma el 22 de enero.
- Episodio de nevadas en toda la Comunidad Autónoma el 28 de febrero
- Episodio de tormentas en la provincia de Albacete el 29 de agosto.

Para más información sobre estas situaciones ver **situaciones extraordinarias**.

PRICAM

El 24 de febrero se firma la aprobación del Protocolo de comunicación operativa entre el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 y el Servicio de Protección Civil como desarrollo del Plan especial de Protección Civil ante el riesgo de inundaciones en Castilla-La Mancha (PRICAM).

En el año 2013, ya con el protocolo en vigor se han gestionado dos situaciones de emergencias bajo el PRICAM activado:

- Episodio de lluvias en la provincia de Ciudad Real, el 4 de abril.

Para más información sobre estas situaciones ver **situaciones extraordinarias**



INFOCAM

El 13 de mayo de 2013 se aprueba, conjuntamente con el Servicio Forestal, de la Dirección General de Montes y Espacios Naturales, una actualización del Protocolo de comunicación y coordinación en el marco del Plan de Incendios Forestales de Castilla-La Mancha (INFOCAM).

Acerca de este protocolo, cabe subrayar que el INFOCAM es el único plan de protección civil cuya dirección, y responsabilidad, no la ostenta la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas. En este caso singular son ejercidas por la Consejería competente la lucha contra incendios forestales (Consejería de Agricultura). Es oportuno, traer a colación este hecho porque, en sí mismo, genera márgenes nuevos, más limitados, al papel definido del Centro 1-1-2. Un papel operativo que alcanza su mayor relieve en los supuestos de activación de la fase de emergencia en nivel 1 regional y en nivel 2.



En el año 2013, ya con el protocolo en vigor, entre todos los incendios acaecidos sobresale la participación en la gestión de 5 de ellos que alcanzaron en su activación el Nivel 2 de la Fase de Emergencia. A continuación se registran a partir del municipio y fecha de su declaración.

- Almorox (Toledo), el día 16 de julio.
- Tortuero-Valdepeñas de la Sierra (Guadalajara), el día 31 de julio.
- Tórtola de Henares (Guadalajara), el día 01 de agosto.
- Valdeconchas (Guadalajara), el día 06 de agosto.

Para más información sobre estas situaciones ver **situaciones extraordinarias**.

En todos ellos, salvo los registrados en los términos Tórtola de Henares y Yunquera de Henares, se desplazó al lugar de la emergencia el camión de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana. Fue base para el Puesto de Mando Avanzado, manteniendo un contacto operativo permanente con la sala de coordinación de Centro 1-1-2.

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.

Adquiere en ellas, en cumplimiento de lo recogido en la planificación y en los diferentes protocolos operativos que la desarrollan, la posición de centro de la compleja red de comunicaciones sobre la que se sustenta la coordinación. 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 ellas, 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.

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. Durante el año 2013 el número de comunicaciones asociadas a esta difusión masiva (activaciones de planes, información sobre previsiones meteorológicas desfavorables, encuestas etc.) ha ascendido a 76.868 envíos individuales, siendo 23.572 correos electrónicos, 23.675 faxes y 29.621 mensajes SMS a móviles.

En relación a esto último cabe señalar, a modo de ejemplo, que con motivo de la activación del METEOCAM el día 22 de enero de 2013 y su posterior desactivación parcial (provincias de Albacete, Ciudad Real y Toledo) el día 23 de enero y su desactivación total (provincias de Cuenca y Guadalajara) el día 24 de enero, además del tráfico principal llevado a cabo mediante sistemas de telefonía y radio, desde el Centro 1-1-2 se despacharon por medio de la herramienta más de 8.631 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	22/01/2013	1332	1450	1498
METEOCAM	23/01/2013	799	884	853
METEOCAM	24/01/2013	567	587	661

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 toda la región

El día 22 de enero 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 24.

La valoración de los diferentes incidentes en gestión, así como las predicciones de la Agencia Estatal de Meteorología, condujeron a la activación a las 13:00 horas del “Plan Específico ante el riesgo por fenómenos meteorológicos adversos en Castilla-La Mancha (METEOCAM)” en fase de Alerta para toda Castilla-La Mancha.

Como dato relevante cabe reseñar que entre los días 22 y 24 de enero, en el Centro 1-1-2 se registraron un total de 258 incidencias relacionadas con la presencia de hielo o nieve. De estas, una significativa mayoría se concentró en las provincias de Guadalajara y Cuenca.

Como consecuencia de la evolución positiva de la situación, la Dirección del Plan decidió la desactivación parcial del mismo, desactivándolo a las 14:00 horas del día 23 de enero para las provincias de Albacete, Ciudad Real y Toledo, quedando activado en las provincias de Cuenca y Guadalajara, donde se desactivo a las 11:30 del día 24 tras la normalización de la situación.

Nevadas en la provincia de Albacete

El día 28 de febrero desde primera hora de la mañana, y confirmando la previsión adversa de la Agencia Estatal de Meteorología, comenzó a recibirse multitud de llamadas, que informaban de problemas a causa de la acumulación de nieve en múltiples puntos de varias provincias.

Las incidencias comenzaron a generalizarse y motivaron la activación del “Plan Específico ante el riesgo por fenómenos meteorológicos adversos en Castilla-La Mancha (METEOCAM)” en fase de Alerta para toda la región a las 17:15 horas, permaneciendo activado hasta las 14:00 horas del día 1 de marzo.

Los efectos de este episodio de nevadas fueron particularmente intensos en la provincia de Albacete, con especial repercusión en la autovía A-31, entre los municipios de Almansa y la capital albaceteña.

A resultas de estos hechos, desde el municipio de Almansa se activó su Plan territorial de Emergencia Municipal en fase de emergencia. Desde el Centro 1-1-2 se mantuvo una coordinación permanente con la estructura operativa de dicho Plan.

Lluvias en la provincia de Ciudad Real

El 4 de abril se inicia un episodio de lluvias continuadas en la provincia de Ciudad Real, que conlleva una situación de riesgo al producirse cuando la mayoría de los embalses y cauces se hallan al límite de su capacidad.

Ante ello se procede a las 17:30 horas a la activación del “Plan especial de protección civil ante el riesgo de inundaciones de Castilla-La Mancha (PRICAM)” en fase de Alerta para la provincia de Ciudad Real, bajo cuya estructura se realiza el seguimiento de la situación hasta su normalización el día 8 de abril, cuando se desactiva el plan a las 14:00 horas.

En este contexto, se produjeron numerosas incidencias que fue preciso atender. Entre las más destacadas se encuentra el rescate de dos personas que fueron arrastradas dentro de su vehículo por la fuerza del agua, en el término municipal de Chillón (Ciudad Real).

Lluvias en la provincia de Albacete

El día 29 de agosto, alrededor de las 11:30 horas comienza a recibirse alertas que confirman la incidencia del riesgo por intensas precipitaciones comunicado, esa misma mañana, por la Agencia Estatal de Meteorología, para la provincia de Albacete.

Los incidentes provocados por intensas lluvias, en forma de tormenta, se concentraron en torno a la capital provincial, con afección en urbanizaciones y vías de comunicación. Incluso la autovía A-31 estuvo cortada durante un breve período de tiempo a causas de una riada. Como consecuencia de todo ello la Dirección del “Plan Específico ante el riesgo por fenómenos meteorológicos adversos en Castilla-La Mancha (METEOCAM)”, decidió su activación a las 14:00 horas del 29 de agosto de 2013.

La situación, a la vista de las alertas gestionadas, fue normalizándose sobre las 21:00 horas. No obstante, el METEOCAM permaneció activado en Fase de Alerta hasta el día 29 a las 10:00 para el seguimiento 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 2013, destacan las intervenciones en los siguientes incendios forestales (que alcanzaron en su activación el Nivel 2 de su Fase de Emergencia), según el término municipal de su declaración:

- Almorox (Toledo), el día 16 de julio.
- Tortuero-Villalba de la Sierra (Guadalajara), el día 31 de julio.
- Tórtola de Henares (Guadalajara), el día 1 de agosto.
- Yunquera de Henares (Guadalajara), el día 2 de agosto.
- Valdeconcha (Guadalajara), el día 6 de agosto.

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 2013 con una distribución mensual:

Incidentes clasificados como incendios forestales en Centro 1-1-2 en el año 2013	
Enero	37
Febrero	50
Marzo	48
Abril	62
Mayo	49
Junio	68
Julio	130
Agosto	128
Septiembre	86
Octubre	128
Noviembre	113
Diciembre	91
Total	990

- 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 37). 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. Dispositivos especiales

En esta colaboración destacan los siguientes hitos:

- Coordinación con el Dispositivo de la Semana Santa en Cuenca desde las 00:00 horas del domingo 24 de marzo, hasta las 24:00 del domingo 31 de marzo.
- Coordinación con el Plan de emergencia de los actos en honor de San Francisco en el municipio toledano de Madridejos, operativo entre los días 30 de abril y 1 de mayo
- Procedimiento de coordinación con el Plan de Autoprotección y Emergencia Viñarock 2013, operativo entre los días 1 y 4 de mayo durante la celebración del XVIII edición del Festival musical Viñarock en el municipio de Villarrobledo (Albacete).
- Procedimiento de coordinación con el Plan de Autoprotección de los Actos de coronación canónica diocesana de la Virgen de la Muela, de Corral de Almaguer (Toledo), celebrados el 18 de mayo. Evento al que se dio cobertura mediante el desplazamiento del vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana.
- Coordinación con el Dispositivo sanitario desplegado en las Lagunas de Ruidera entre el 1 de julio y el 8 de septiembre de 2013.
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Autoprotección por los actos de la celebración del 25 aniversario de la Coronación Canónica de Nuestra Señora la Virgen del Villar, en Villarrubio (Cuenca), que se llevó a cabo el día 10 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 consciencia sobre la necesidad de hacer un adecuado uso de la línea de urgencias 1-1-2.

A continuación relacionamos los eventos más destacados, ordenados por su fecha de realización:

- El 2 de mayo en el Colegio Público José Montalvo del municipio conquense de Horcajo de Santiago.



Visita divulgativa en Horcajo de Santiago (Cuenca).



Visita divulgativa en Horcajo de Santiago (Cuenca).

- El 8 y 9 de junio se participa en la segunda edición del Parque Solidario, organizado a beneficio de Down Toledo, Apandapt, Apace y Apat. Se ubicó en la sede de la Dirección General de Protección Ciudadana, en Toledo, y contó con el despliegue del camión de coordinación de ésta.
- El 14 de junio en el Colegio Público “Nuestra Señora de la Peña” de Brihuega, en la provincia de Guadalajara.
- El 17 de diciembre en el Colegio de Educación Infantil y Primaria “Alonso Rodríguez”, del municipio de Camarena en la provincia de Toledo.



El SAU 1-1-2 en Camarena (Toledo). Colegio Alonso Rodríguez

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 2013 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.
- Taller sobre Comunicaciones en Emergencias para Voluntarios de Protección Civil.
- Curso sobre Planes de Emergencias, Protección Civil y Autoprotección en Castilla-La Mancha.
- Curso Selectivo de Formación Inicial para Policías Locales.
- 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 115 alumnos.

Plan de Formación Interna

Formación Inicial Técnico Sectorial

- Curso de Formación inicial para Técnico Sectorial de Cuerpo Nacional de Policía, con una duración de 28 horas.

Formación Continua:

- Operadores de Demanda:
 - Acción formativa dirigida implantar instrucciones y planes de actuación operativos de la sala de coordinación relacionados con protocolos en materia sanitaria, de autoridad del profesorado e incendios forestales, con una duración de 5 horas.
- Jefes de Sala y Operadores de Respuesta Multisectorial:
 - Acción formativa dirigida implantar instrucciones y planes de actuación operativos de la sala de coordinación relacionados con protocolos en materia sanitaria, de autoridad del profesorado, incendios forestales, y alerta por rabia en la provincia de Toledo. Además de informar de las principales novedades del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), con una duración de 5 horas.
- Áreas de Estructura:
 - Curso sobre “Explotación y gestión de Galaxy 5000 y Sistema de Transferencia Estática UPSILON STS”, impartido por la empresa SCHNEIDER ELECTRIC IT SPAIN, con una duración de 2 horas.



- Jornada Técnica sobre “La información a la población como elemento de la gestión de riesgos y emergencias”, impartida por Escuela Nacional de Protección Civil y Emergencias, con una duración de 13 horas.
- “I Jornada Internacional de Educación Escolar en Emergencias”, celebrada el 27 de febrero en Alcorcón, Madrid, con una duración de 8 horas.
- Curso en “Técnicas pedagógicas dirigidas a formadores en seguridad”, impartido por la Escuela de Protección Ciudadana, con una duración de 15 horas.

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

La ejecución de ejercicios y simulacros constituye una acción esencial que permite



mantener operativo el sistema de atención de urgencias y emergencias, afianzando la actuación coordinada de todos los recursos intervinientes en el marco de los diferentes planes de emergencia. Hemos de entenderlo, sin ninguna duda, como parte del proceso formativo permanente.

Por una cuestión de claridad en la exposición, se agrupa la actividad del

Centro 1-1-2 en la realización de ejercicios y simulacros en tres bloques singularizados:

- Como implantación de planes de protección civil, en el ámbito regional.
- Participación en ejercicios y simulacros organizados por diferentes organismos.
- Colaboración, como referente para la activación y coordinación de recursos exteriores, en simulacros enmarcados en diferentes planes de autoprotección o emergencia a solicitud de sus responsables.

Planes de Protección Civil:

- El día 21 de mayo se ejecutó un simulacro en el término municipal de Pozohondo, en la provincia de Albacete. El supuesto de la emergencia objeto del mismo consiste en un accidente por colisión de un autobús de pasajeros con



un camión que transporta materias peligrosas, a resultas del cual se origina un incendio que al extenderse llega a zona forestal. Ante el alcance de los daños, el riesgo existente y las previsiones desfavorables es preciso activar el Plan de Emergencia Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM) en fase de emergencia nivel 2. Este hecho conlleva una novedad relevante, ya que se activa como marco integrador de los procedimientos específicos del Plan de emergencia por incendios forestales (INFOCAM) y del Plan especial de protección civil ante el riesgo de accidente en el transporte de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril (PETCAM).

- El día 18 de junio se llevó a cabo un simulacro de emergencia por incendio forestal originado en el municipio guadalajareño de Zaorejas, en el ámbito del Parque Natural del Alto Tajo. Su materialización conlleva la activación del Plan de emergencia por incendios forestales (INFOCAM) en su fase de emergencia.

- Entre los objetivos principales de esta actividad destaca el poder extraer conclusiones operativas respecto a las capacidades de intervención en una zona de especial dificultad y riesgo, con detección de los problemas de coordinación (cobertura para las comunicaciones, vías de acceso a vehículos, rutas de posibles evacuaciones...).
- En lo que toca a la participación del SAU 1-1-2, ésta se contextualiza en la implantación del protocolo de comunicación y coordinación que desarrolla



el INFOCAM (revisado el 13 de mayo de 2013), e incluyó la movilización del vehículo de coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana.

- El 24 de octubre se desarrolló un simulacro de emergencia en el complejo petroquímico de Puertollano, Ciudad Real. Como en años anteriores, se llevó a efecto como acción propia de las tareas de

implantación y mantenimiento del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP). En esta ocasión la emergencia simulada se localizaba en la empresa Repsol Química.

- En su desarrollo se puso operativa la estructura de mando y control del citado plan, lo que implicó la movilización del vehículo de la Dirección General de Protección Ciudadana para que, desde las proximidades de la emergencia, fuese la sede del Puesto de Mando Avanzado.

- El 20 de diciembre se realizó un ejercicio de comunicaciones, como actuación de implantación del Plan de Emergencia Exterior de la empresa AGROVIN

Colaboración con diversos organismos:

- El día 17 de octubre, en colaboración con la Base Aérea de Los Llanos, de Albacete, se realizó un ejercicio de comunicaciones bajo el supuesto de una emergencia provocada tras un accidente aéreo. Se aborda como implantación del plan autoprotección del aeropuerto de Albacete y de la misma base. La hipótesis utilizada para el ejercicio tiene su origen cuando una aeronave civil, con capacidad para 50 pasajeros, se estrella momentos después de iniciar el despegue. El ejercicio persigue consolidar procedimientos de coordinación por los que el Centro 1-1-2, en el caso de una situación similar, además de optimizar el tiempo de respuesta de todos los medios de urgencia y posibilitar su actuación conjunta, sería la herramienta básica para asegurar la adecuada integración de la primera respuesta con la planificación de protección civil.
- El 27 de noviembre, se colaboró en la ejecución de un simulacro en el Colegio Público Virgen de Salido del municipio de Carrizosa, en Ciudad Real. Fue organizado por la Agrupación de Voluntarios de la localidad con una hipótesis de riesgo consistente en un incendio que obligó a la atención de heridos y evacuación del edificio. La atención de la alerta, activación de medios participantes y coordinación global se llevó a cabo desde el Centro 1-1-2.



- El 16 de septiembre se llevó cabo un simulacro de emergencia, con evacuación total, en el Edificio Histórico del Alcázar de Toledo. Se realizó en el marco de la planificación de autoprotección e integró en el mismo a los dos establecimientos que se ubican en él: el Museo del Ejército y la Biblioteca de Castilla-La Mancha. La hipótesis de riesgo utilizada fue un incendio en la planta técnica 7-bis ante el cual, una vez que los medios internos informan que no son capaces de extinguirlo, el

responsable de seguridad decide realizar la alerta al 1-1-2 y ordenar la evacuación de usuarios, visitantes y personal propio.

En planes de autoprotección y emergencia:

- 21 de marzo: Escuela de Adultos “Miguel de Cervantes”, de Villanueva de los Infantes (Ciudad Real).
- 28 de mayo: Centro Comercial Luz del Tajo, en Toledo.
- 16 de junio: Centro de Educación Infantil “Hadas y Duendes”, de Toledo.
- 1 de agosto: Residencia geriátrica “Rosa del Azafrán”, de La Solana (Ciudad Real).
- 10 de agosto: Piscina municipal de Carrizosa (Ciudad Real). Simulacro realizado en colaboración con la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de la localidad, y con una hipótesis que contemplaba la presencia de una víctima de un accidente en el agua.
- 17 de octubre: Fundación Ortega y Gasset, en la capital regional.
- 23 de octubre: Centro Comercial “El Mirador”, de Cuenca.
- 8 de noviembre: Colegio de Educación Infantil y Primaria “Santa Clara”, en la localidad de Alcázar de San Juan.
- 19 de noviembre: Colegio “M^a Inmaculada”, de Albacete.
- 29 de noviembre: Colegio “Sagrado Corazón”, de Guadalajara.
- 4 de diciembre: Colegio Público “Cervantes”, de Puertollano.
- 13 de diciembre: Colegio Público “San José”, de Guadalajara.
- 17 de diciembre: Central de Ciclo Combinado de Aceca, en el municipio de Villaseca de la Sagra (Toledo). El Simulacro se realiza en la parte de la central bajo explotación de la empresa Gas Natural Fenosa.



7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

7.1. Preámbulo

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 es el objetivo principal del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Con el único fin de mejorar la prestación del servicio para incrementar la rapidez, la organización y la eficacia, el SAU 1-1-2 ha puesto siempre una especial atención a los estándares de calidad. Por este motivo 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.

Así mismo, el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha dispone 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.

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.

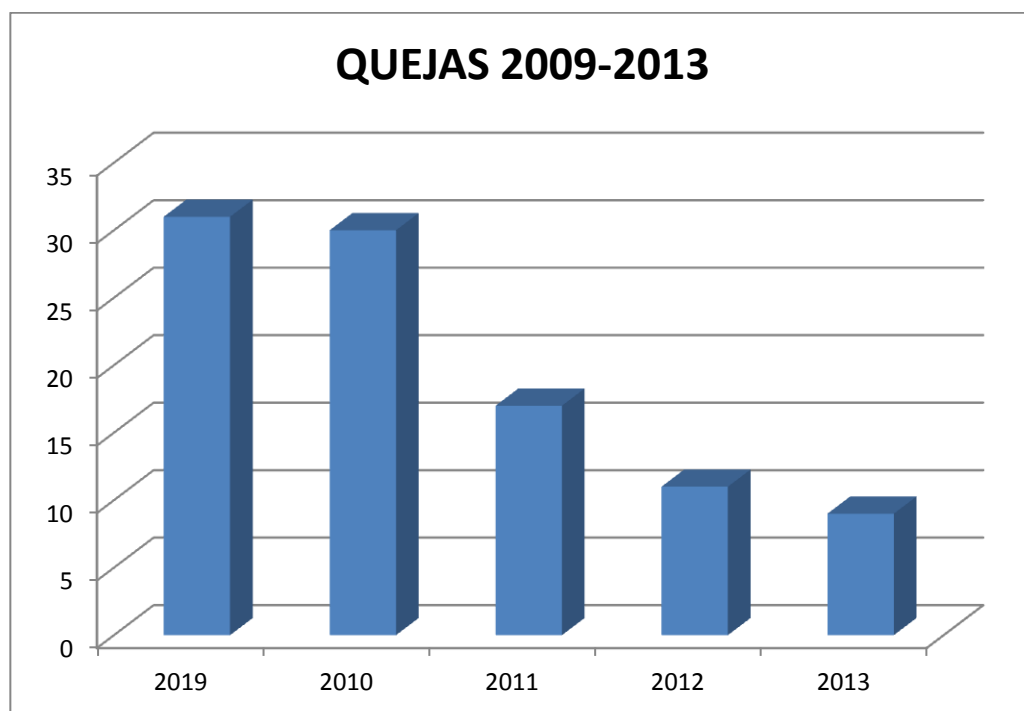
De esta manera, durante 2013 el Servicio 1-1-2 ha recibido 9 quejas y 170 solicitudes de información, lo que ha supuesto la gestión de un total de 179 expedientes.

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 2013 se registraron un total de 9 quejas, lo que supone un porcentaje del 0,0015% con respecto a las llamadas procedentes recibidas en este año, registrando así 2 quejas menos que las recibidas durante 2012.

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



7.3. Solicitudes de información

Durante 2013 se han recibido 170 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 2013	
FECHA ENTRADA SOLICITUD	nº EXPEDIENTES
Enero	15
Febrero	8
Marzo	14
Abril	10
Mayo	14
Junio	14
Julio	14
Agosto	18
Septiembre	14
Octubre	21
Noviembre	13
Diciembre	15

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2013 POR INSTITUCIÓN SOLICITANTE	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Ayuntamientos	2
Bomberos	2
Cuerpo Nacional de Policía	9
Empresas	9
Guardia Civil	28
JCCM	2
Juzgados	35
AGE	1
Particulares	73
Otros	1
Policía Local	7
Agrupaciones Voluntarios Protección Civil	1

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2013	
SECTOR	nº EXPEDIENTES
Extinción, Salvamento y Rescate	12
Multisectorial	57
Sanidad	35
Seguridad	49
Varios	3
SIN	14

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 2013 se han recibido 26 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	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Administración General del Estado	2
Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil	1
Ayuntamientos	4
Cuerpo Nacional de Policía	1
Delegación del Gobierno	1
Empresas	1
SESCAM	1

7.5. Encuestas

Como en años anteriores, en 2013 se ha llevado a cabo el análisis del Servicio a través de encuestas, que permite evaluar la satisfacción y expectativas de los usuarios externos (ciudadanos) del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

Estas encuestas y el análisis de sus resultados es un instrumento que el Centro Coordinador posee para mejorar el servicio. Conocer el grado de satisfacción que los ciudadanos poseen

de los servicios que se les presta nos permite tomar medidas correctoras, con el fin de mejorar aquellos aspectos menos satisfactorios para los usuarios. Al mismo tiempo, se refuerzan aquellas particularidades que reciben un alto grado de aprobación.

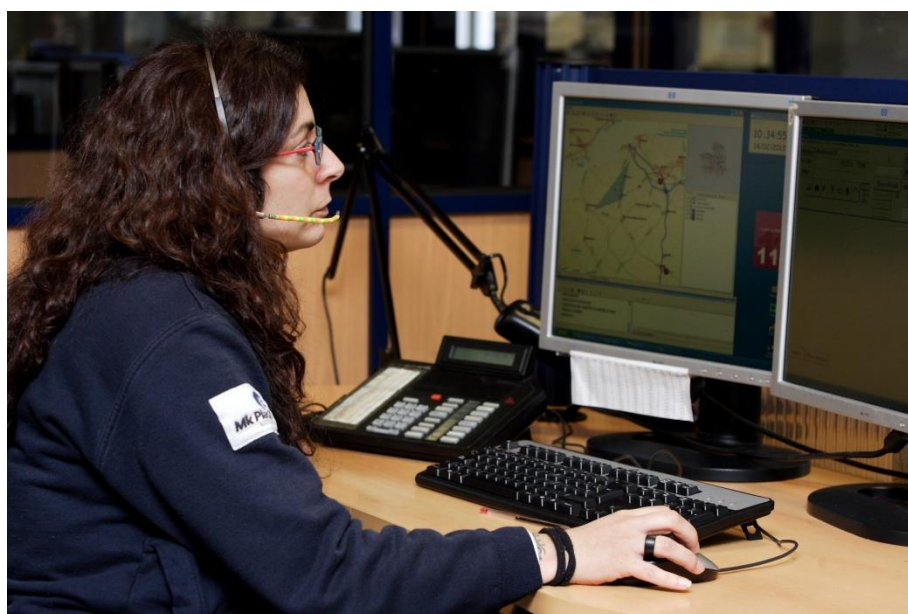
En el año 2013 el resultado de la evaluación de satisfacción arroja que los usuarios externos se muestran muy satisfechos con el servicio que se presta a través del Centro 1-1-2, expresando con sus valoraciones una magnífica opinión general del servicio que se realiza. De hecho, la valoración general del Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, en su conjunto, alcanza una nota media de 8,5 sobre 10, a lo largo de todo el año.

Esta magnífica opinión de los usuarios del Centro Coordinador de Emergencias se refleja también en aspectos concretos del Servicio, sobre los que se les pregunta para analizar más en profundidad la asistencia que se lleva a cabo desde el SAU 1-1-2:

- Trato recibido por el personal que atendió su llamada
- Rapidez con la que se descolgó el teléfono
- Comprensión del mensaje de urgencia que usted comunicaba

Cualquiera de los tres indicadores tiene una nota media superior al 8,3 sobre 10, lo que pone de manifiesto el alto grado de satisfacción que los usuarios del Servicio muestran tras utilizar el teléfono de emergencias 1-1-2.

Así, los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios externos del Servicio de Atención de Emergencias de Castilla-La Mancha muestran una tendencia similar a la recogida en años anteriores, en la que los usuarios externos del teléfono de emergencias 1-1-2 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

La importancia dada a la renovación de contenidos de la página web llevó a incluir el compromiso de su actualización en la Carta de Servicios del 1-1-2. Ello lleva aparejado un mecanismo de control mediante un indicador que registra cada una de las actualizaciones llevadas a cabo. A lo largo del año 2013 se han llevado a cabo un total de 1.215, en los distintos apartados en los que se organiza la página web, destacando por su número las siguientes:

- 631 en Información de última hora sobre situaciones de urgencia de interés público.
- 202 en Orientación en caso de urgencia.
- 107 en Datos de actividad del servicio.
- 43 en El 1-1-2 de Castilla-La Mancha y su eco social.
- 32 en Apoyo para las personas que trabajan en situaciones de urgencia o emergencia.
- 30 en Disposición para la protección.
- 11 en Participación de usuarios del servicio.
- 105 imágenes nuevas.

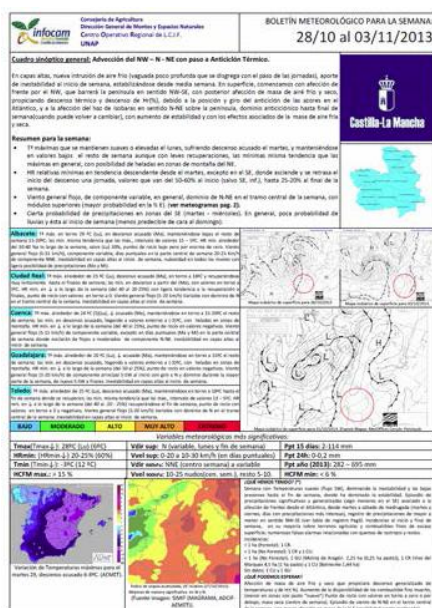
Por otro lado, durante el año 2013 se ha producido la consolidación de la página web como mecanismo de entrada de varios de los procedimientos habituales del Servicio de Atención de Urgencias que se inician a instancias de sus usuarios, como los relativos a:

- Solicitudes de información sobre actuaciones en resolución de urgencias
- Quejas
- Sugerencias
- Solicitudes de visita al Centro 1-1-2
- Encuestas sobre satisfacción y expectativas tanto de usuarios como de servicios de emergencias
- Solicitudes de participación en el servicio de atención a personas con problemas de audición o lenguaje

Asimismo la página web ha seguido cumpliendo con su papel de punto de información para los usuarios. Durante el año 2013 se han ido incorporando sucesivas actualizaciones de documentos informativos, entre los que cabe destacar:

- 75 resúmenes estadísticos sobre llamadas diarias, mensuales y anuales recibidas.
- 52 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.
- 117 boletines meteorológicos elaborados por la Unidad de Análisis y Planificación del Centro Operativo Regional para la lucha contra incendios forestales.
- 68 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.
- 93 referencias a legislación y normativa en vigor.

La página web ha intentado reflejar también el trabajo realizado por otros organismos e instituciones y que está relacionado con información de urgencia, de interés para los ciudadanos de Castilla-La Mancha o para los que visitan o atraviesan la región. Este reflejo se ha traducido en enlaces permanentes a sus páginas webs correspondientes, en concreto se mantienen enlaces con 13 webs destinadas, entre otras, a la información del estado de la circulación, la predicción meteorológica, el directorio de farmacias de guardia en Castilla-La Mancha, etc.



Otro hito de especial mención fue la incorporación por primera vez de una memoria de actividad del Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha diseñada específicamente para la web. La memoria de 2012 tuvo su aparición el día 11 de febrero de 2013, coincidiendo con el Día Europeo del 1-1-2. De esta manera fueron creadas 8 páginas web para la organización del contenido y 50 bloques informativos en total.

Además, el I Concurso de Dibujo Infantil 1-1-2 de Castilla-La Mancha ha encontrado acomodo también en nuestra web. Concretamente en el apartado de divulgación se puede disfrutar de una presentación realizada con los mejores dibujos, que los niños de la región nos

remitieron el pasado año para participar en este certamen. El primero de ellos es el que se alzó con el primer premio.

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 2013 se produjeron más de 5.440 comunicaciones telefónicas directas entre el servicio de Comunicación del 1-1-2 y la prensa, lo que supone una media diaria de 14,9 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 77 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. Primer concurso de dibujo infantil

En 2013 se convocó el I 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 fue difundir entre la población escolar de Castilla-La Mancha la existencia del Teléfono de Emergencias, sus funciones y su correcta utilización.

De esta manera, un total de 210 trabajos participaron en esta primera convocatoria del concurso, en el que resultó premiado un alumno de 4º de

Educación de Primaria del colegio público "Jacinto Guerrero" de Ajofrín (Toledo).



El galardonado, junto con toda su clase, disfrutó de una visita al SAU 1-1-2, donde pudieron realizar varias actividades. Además, el premiado 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 2012, se acercaron a nuestra sede para conocer el funcionamiento del Centro de Emergencias de Castilla-La Mancha.



Más de 250 personas visitaron el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha. Durante la visita los grupos pudieron conocer también las características del camión de comunicaciones de la Dirección General de Protección Ciudadana.

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

En el año 2013 se recibieron un total de 13 visitas de grupos:

- 5 de abril, visita de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Ugena (Toledo).
- 18 de abril, visita de un grupo de la Consultora ASIGMAG.
- 22 de abril, visita de dos clases de alumnos del Colegio Tagus de Toledo.
- 29 de abril, visita del curso de la Facultad de Enfermería de Castilla-La Mancha (Campus de Talavera de la Reina).

- 8 y 5 de mayo, visitas del curso de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Castilla-La Mancha (Campus de Toledo).
- 20 de mayo, visita de un grupo del Instituto de Educación Secundaria (IES) “Cañada Real” de Valmojado (Toledo).
- 24 de mayo, visita de un grupo de la empresa de formación FEPAR, S.L.
- 7 de junio, visita de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Villamanrique (Ciudad Real).
- 1 de octubre, visita de un grupo de la empresa Sistelcor
- 21 y 29 de octubre, visita de dos grupos del Centro de Educación de Personas Adultas (CEPA) “La raña” de Navahermosa (Toledo).
- 20 de noviembre, visita de un grupo del ciclo formativo técnico perteneciente al IES “Azarquel” de Toledo.
- 11 de diciembre, visita de un grupo del IES “Fray Luis de León” de Las Pedroñeras (Cuenca).
- 13 de diciembre, visita de un grupo de la empresa de formación FEPAR, S.L.

8.5. Otras actividades destacadas

La divulgación, entre los ciudadanos, del teléfono único 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 2012 en varios eventos:

- El 2 de mayo en el Colegio Público “José Montalvo”, del municipio conquense de Horcajo de Santiago.
- El 8 y 9 de junio se participa en la segunda edición del Parque Solidario, organizado a beneficio de Down Toledo, Apandapt, Apace y Apat. Esta actividad se ubicó en la sede de la Dirección General de Protección Ciudadana, en Toledo, y contó con el despliegue del camión de coordinación.
- El 14 de junio en el Colegio Público “Nuestra Señora de la Peña” de Brihuega, en la provincia de Guadalajara.
- El 17 de diciembre en el Colegio de Educación Infantil y Primaria “Alonso Rodríguez”, del municipio toledano de Camarena.

