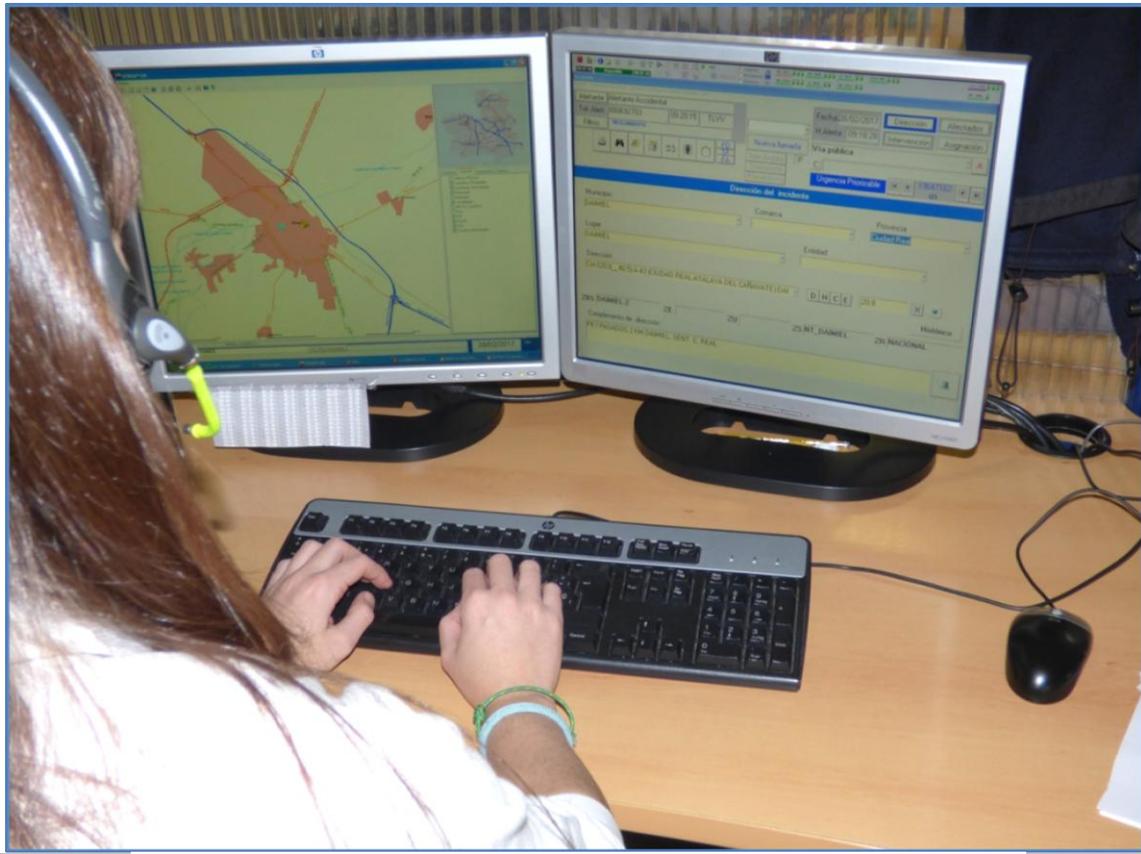


# 112 CASTILLA-LA MANCHA



## MEMORIA DE ACTIVIDAD 2016



ER-0860/2010

# 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

# 1. INTRODUCCIÓN.

El año 2016 ha sido especialmente importante para el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha debido a diversos hitos y eventos que se concentraron durante el pasado ejercicio.

Por una parte, tal y como ocurrió en 2015, el Servicio de Emergencias 1-1-2 alcanzó de nuevo un alto grado de conocimiento e implantación entre los ciudadanos, como lo demuestra que 2016 haya sido el año en el que se registraron el mayor número de llamadas procedentes, es decir, aquellas que tienen como fin la gestión de incidentes.

En este sentido, durante el pasado año se alcanzó la cifra récord de 636.086 llamadas, incrementándose en casi 27.000 las comunicaciones procedentes recibidas por el Centro de Coordinación de Emergencias, durante el año 2015. A este dato hay que sumar que en el mismo período de 2016 se redujeron las llamadas totales llegadas a la Sala de Coordinación, lo que significa que, cada vez más, los ciudadanos hacen del teléfono único de emergencias un uso más razonable y oportuno.

Por el contrario, 2016 fue también el ejercicio en el que el Servicio 1-1-2 vivió dos de las emergencias extraordinarias más importantes de los últimos años, tanto por su repercusión mediática como por el tiempo de duración de ambas:

- El incendio del vertedero de neumáticos de Seseña (Toledo)
- El incendio de la planta de reciclaje de Chiloeches (Guadalajara)

En ambos casos, se decidió la activación de Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), que es el máximo documento operativo de emergencias con el que cuenta la comunidad autónoma.

De hecho, la gravedad de los dos incidentes llevó a poner en marcha, en ambos casos, el nivel de emergencia 2 (lo que supuso la activación de la Unidad Militar de Emergencias en Chiloeches). Además, en el escenario de Seseña la emergencia duró 25 días, mientras que en Chiloeches el PLATECAM estuvo activado un total de 43 días, hasta que se tuvo la completa seguridad de haber eliminado los residuos que albergaba la planta de tratamiento.

La labor llevada a cabo en ambas emergencias, unido al trabajo habitual en la gestión de las urgencias, han supuesto para el Servicio 1-1-2 un esfuerzo importante durante 2016, que ha puesto a prueba la preparación y adiestramiento de los profesionales que componen el Centro de Coordinación 1-1-2.

Este esfuerzo, un año más, ha obtenido la aprobación de los propios ciudadanos que han otorgado al Servicio de Emergencias 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 9,17 sobre 10, durante 2016.

## **2. COORDINACIÓN OPERATIVA**

### **2.1.- Preámbulo**

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

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

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

En este apartado, nos centramos en las novedades o evoluciones experimentadas durante el año 2016 en aspectos especiales de la operativa del Servicio 1-1-2 en su concepto más amplio. Miramos de forma resumida a un conjunto de actuaciones que se proyectan sobre varios bloques con personalidad propia.

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

Durante el pasado año la Dirección General de Protección Ciudadana y Cruz Roja Española en Castilla-La Mancha firmaron el contrato de adjudicación del servicio de Apoyo y Asistencia Psicosocial a Víctimas, Familiares y Grupos Operativos en situaciones de Urgencia, Emergencia, Crisis y Catástrofes, tras hacerse esta ONG con la licitación del concurso puesto en marcha por la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas.

El objeto de este contrato es la prestación de un servicio de apoyo y asistencia psicosocial dirigido a víctimas, familiares y grupos operativos en situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes.

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

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 2016 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron movilizados por el Centro de Emergencias 1-1-2 en un total de 30 ocasiones. De estas, el mayor número de intervenciones se llevaron a cabo durante el mes de junio, cuando se llevaron a cabo 5 de ellas. Además de estas 30 intervenciones realizadas *in situ* por los equipos de psicólogos y personal auxiliar de Cruz Roja, este servicio de apoyo atendió y dio indicaciones sobre tratamiento de víctimas en otros cuatro casos, a instancias de la Sala de Coordinación del 1-1-2.



### **2.3.- Autoridad del profesorado**

En el año 2016 se ha continuado realizando un seguimiento de la implantación del Protocolo Operativo para la Atención de Urgencias a través del Centro 1-1-2, en el marco de actuaciones para la defensa del profesorado en Castilla-La Mancha, que se firmó en marzo de 2013. Un Protocolo que busca ofrecer mecanismos adecuados para que sean efectivas las medidas de apoyo, asesoramiento y protección que recoge la Ley 3/2012, de 10 de mayo, de Autoridad del Profesorado.

A continuación se ofrece un resumen de los datos recabados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2:

- De esta manera, durante el curso escolar 2015-2016, que abarca los incidentes registrados entre los meses de octubre y junio, se han atendido un total de 26 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 2014-2015, y seis menos que en el curso 2013-2014, observándose por tanto una tendencia a reducir el número de incidencias.
- Especialmente inquietantes son el número de casos, un total de 15, en el que los profesores o personal de los centros educativos sufren agresiones por parte de los padres o familiares de los alumnos.

#### **2.4.- Violencia de género. Dispositivos de localización inmediata**

En el marco de colaboración con el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, y siempre con el objetivo de mejorar la atención a mujeres víctimas de violencia de género en situaciones de urgencia, el 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 2016, se han dado de alta 11 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, además 6 se han dado de baja y 3 han experimentado modificaciones en los datos que los integran. A 31 de diciembre de 2016 se encontraban operativos un total de 82 expedientes.

Además, el Servicio de Emergencias 1-1-2 es también la puerta de entrada de aquellas llamadas realizadas por mujeres que demandan ayuda por violencia de género. A continuación se pueden ver las llamadas que el operador de demanda, inicialmente, clasifica como relacionadas con violencia de género. No en todos los casos dichas llamadas tienen finalmente relación con el ámbito en que inicialmente se clasifican, siendo 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 2016 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 2.285 incidentes relacionados con la violencia de género, del modo que a continuación se detalla.

VIOLENCIA DE GÉNERO 2016	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	83	77	102	92	80	109	121	125	107	89	70	97	1.152
>DENUNCIA	2	1	1	2	2	2	4	0	0	6	1	2	23
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	16	16	11	18	16	10	19	27	31	15	10	18	207
>PSICOLÓGICA	58	50	79	56	62	68	83	82	71	54	49	69	781
>AGRESIÓN SEXUAL	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
>PRESENCIA DEL AGRESOR	6	2	2	4	2	2	3	5	2	2	3	1	34
>SOLICITA ASESORAMIENTO	9	6	4	8	7	10	5	7	8	6	7	8	85
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>	<b>153</b>	<b>199</b>	<b>181</b>	<b>170</b>	<b>201</b>	<b>235</b>	<b>246</b>	<b>219</b>	<b>172</b>	<b>140</b>	<b>195</b>	<b>2.285</b>

## 2.5.- Intervenciones de las Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil

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

<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2016</b>												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
164	143	186	153	135	205	252	270	220	257	179	158	2.322
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2015</b>												
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
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2014</b>												
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
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2013</b>												
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
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2012</b>												
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
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2011</b>												
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
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2010</b>												
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. CIFRAS

#### 3.1. Llamadas anuales

##### *Histórico anual de llamadas recibidas*

Año	LLAMADAS RECIBIDAS	LLAMADAS PROCEDENTES	PROPORCIÓN PROCEDENTES /RECIBIDAS
2001	202.759	10.165	5%
2002	926.606	165.101	18%
2003	1.430.216	281.653	20%
2004	2.138.636	328.414	15%
2005	3.093.499	413.702	13%
2006	2.901.262	546.712	19%
2007	2.878.142	599.931	21%
2008	2.668.176	586.511	22%
2009	2.297.323	605.180	26%
2010	2.232.983	604.147	27%
2011	2.059.693	602.167	29%
2012	1.996.764	574.365	29%
2013	1.835.758	586.318	32%
2014	1.687.520	569.621	34%
2015	1.599.178	609.593	38%
2016	1.539.316	636.086	41%
<b>TOTAL</b>	<b>31.487.831</b>	<b>7.719.666</b>	

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

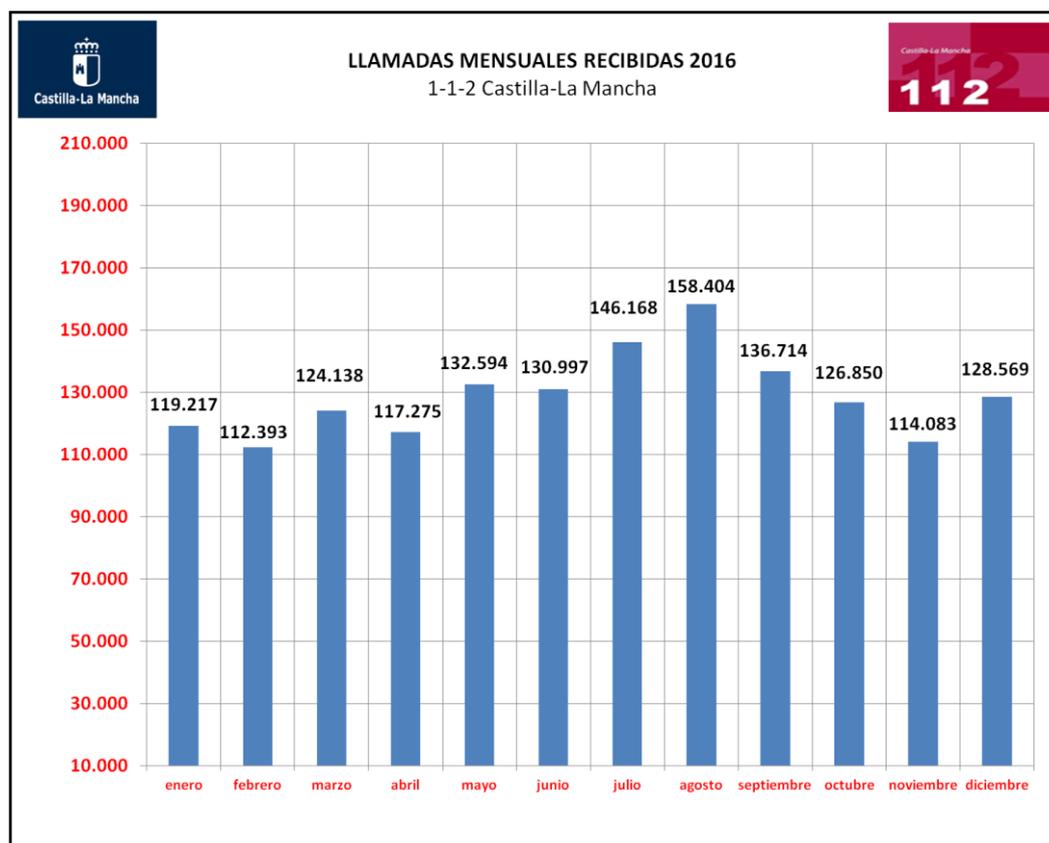
gestionaron a través de las líneas de seguimiento habilitadas para los diferentes recursos, organismos o instituciones.

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

La disminución de las 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, repercute de forma directa en un descenso drástico del número de llamadas falsas o erróneas.

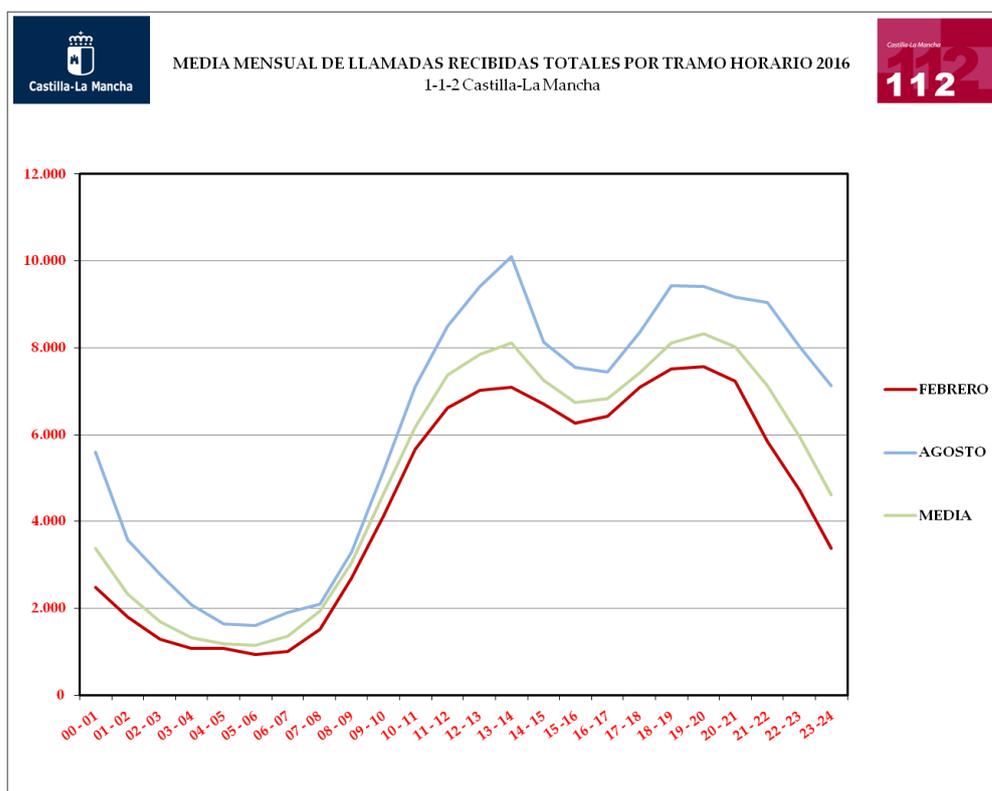
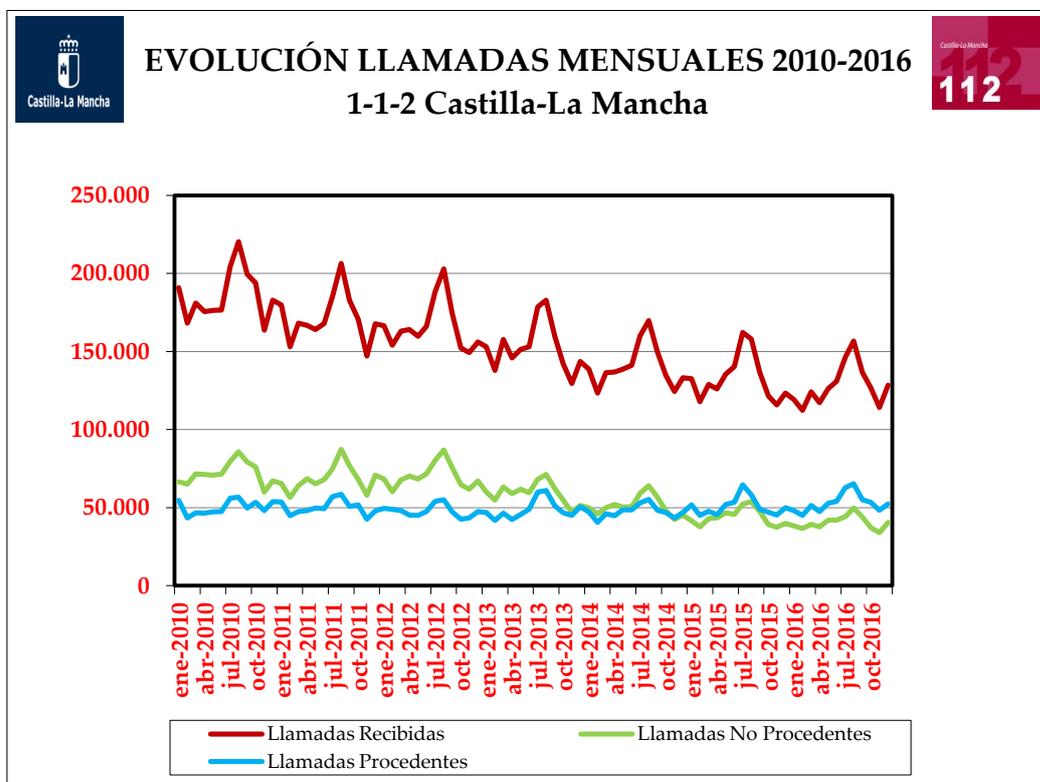
De hecho, esta afirmación se ve apoyada con los datos recogidos el pasado año y en los que se contabiliza un incremento sustancial del número de las llamadas procedentes. En este sentido cabe destacar que 2016 ha sido el año que mayor número de llamadas procedentes se ha producido en el Centro de Coordinación, desde su creación; siendo, además, el segundo año consecutivo en el que se alcanza una cifra récord de llamadas procedentes.

### 3.2. Llamadas mensuales



Como se puede comprobar en el gráfico anterior, las llamadas recibidas en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se incrementan en el período estival, siendo agosto el mes con más

comunicaciones, con un total de 158.404 llamadas. Por el contrario, es en el mes de febrero en el que menos llamadas se reciben en el servicio, habiéndose registrado en el año 2016 un total de 112.393 comunicaciones por línea 1-1-2.

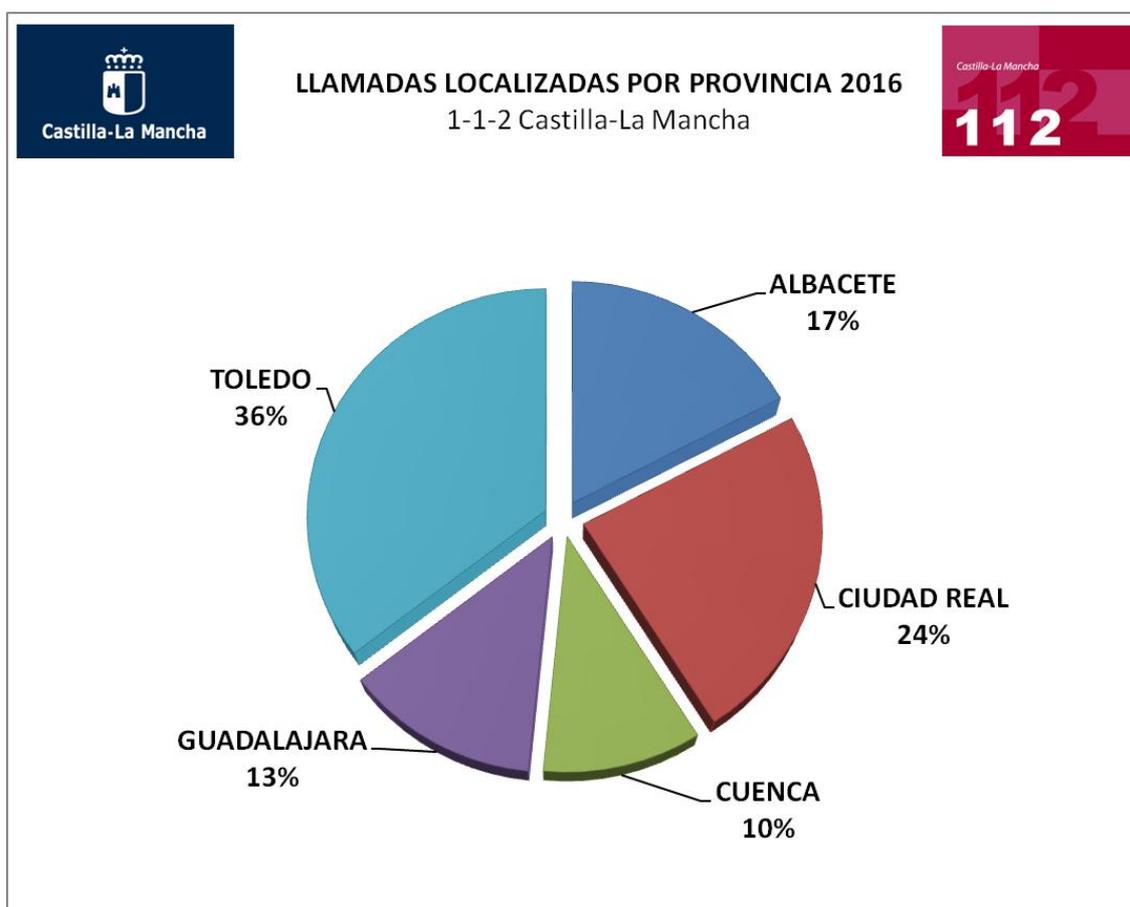


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 18:00 y las 20:00 horas, sin embargo en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 12:00 y las 14:00 horas.

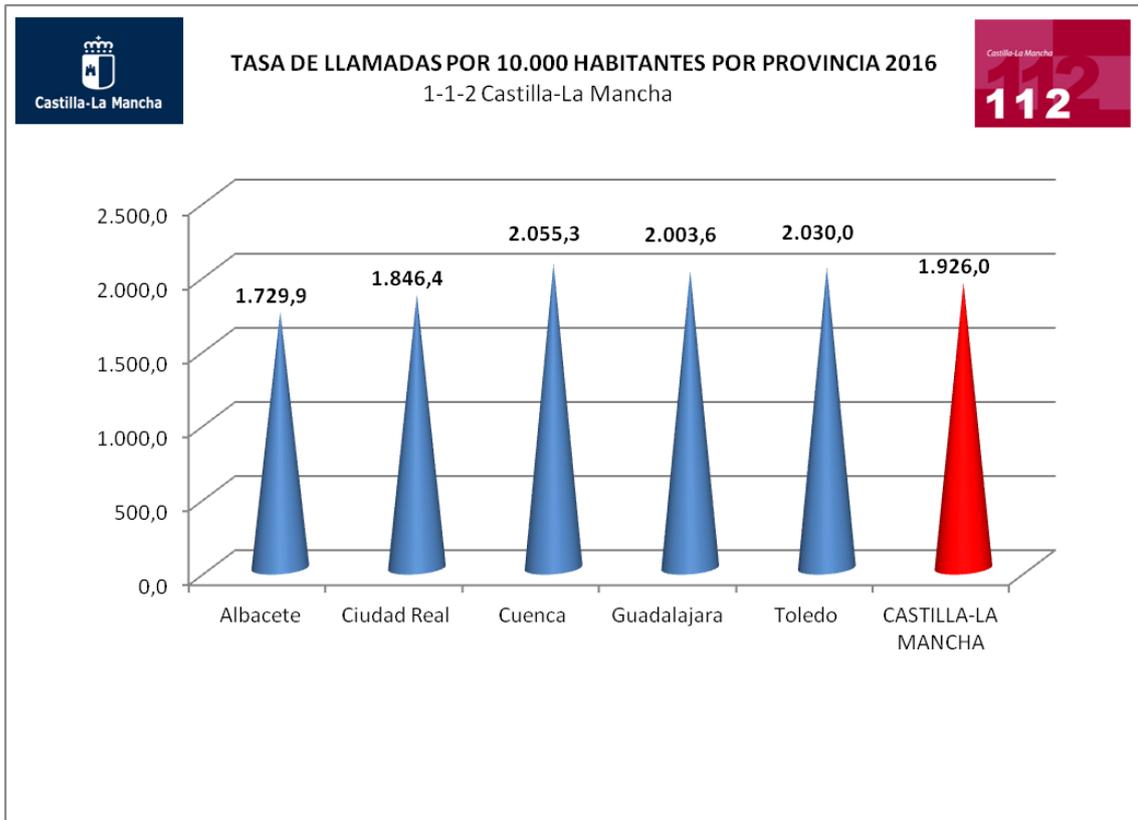
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. En verano este descenso se produce de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 00:00 horas.

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. Siguiendo esta lógica, Cuenca es la zona donde se registra, en números absolutos, una menor cifra 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 2016 es Cuenca con 2.055,3 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes, logrando desbancar a Guadalajara de esta posición, que llegó a ocupar el pasado año.

Por el contrario, la provincia que menor tasa de llamadas refleja el pasado año, al igual que ya ocurriera en 2015, es Albacete con 1.729,9 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes.

Para poder realizar esta tabla comparativa se han utilizado datos del Censo a 1 de enero de 2016, 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.

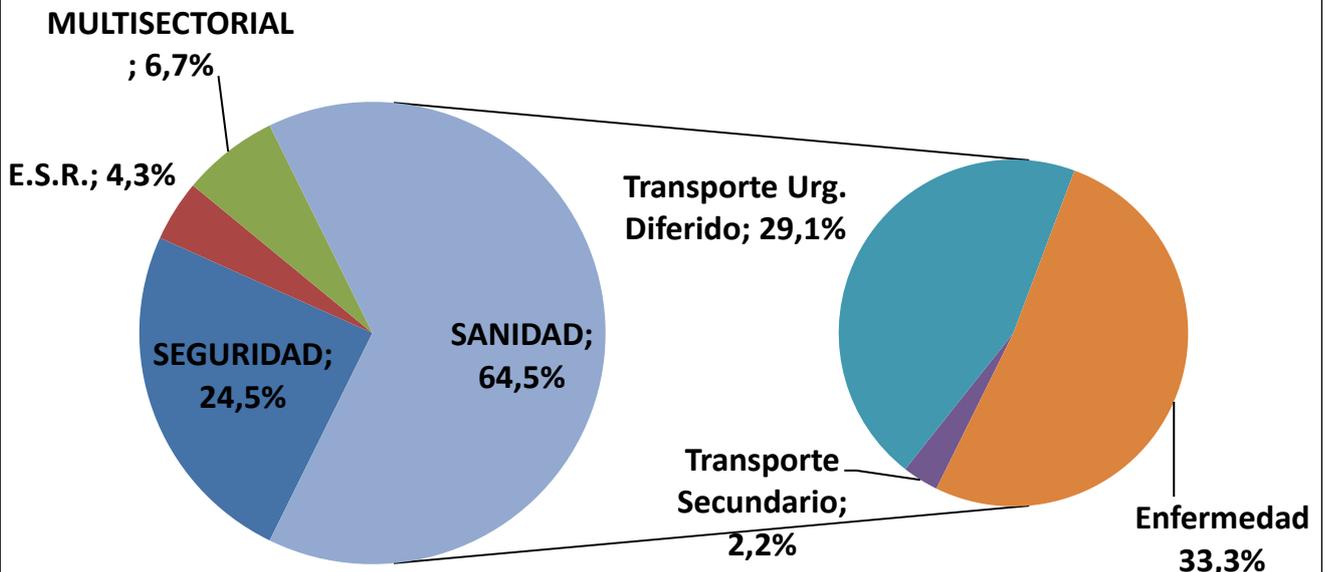
Además, como puede observarse en el gráfico que sigue a estas líneas, las intervenciones sanitarias se subdividen a su vez en tres operaciones diferenciadas:

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

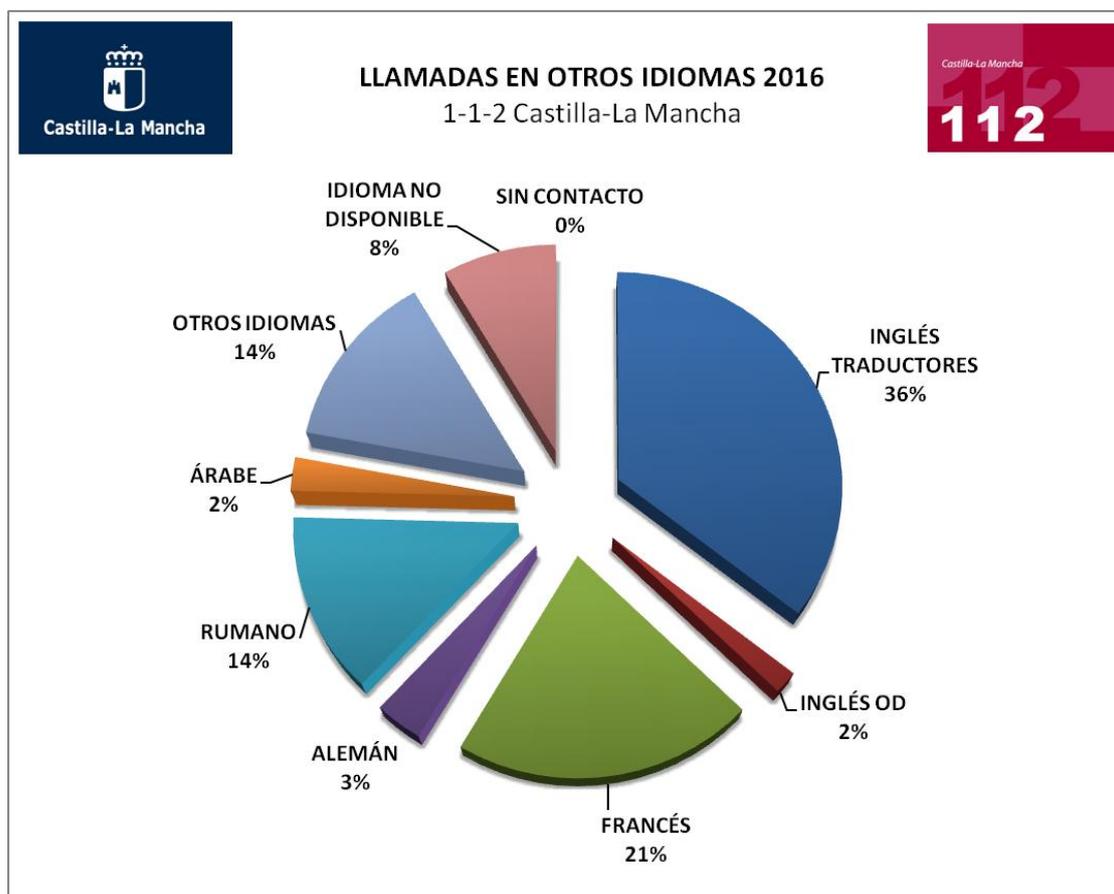
El resto de las intervenciones son las de Seguridad, donde actúan los cuerpos y fuerzas como Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil o Policía Local; Extinción, Salvamento y Rescate, protagonizadas por los cuerpos de Bomberos, Agentes Medioambientales y las Multisectoriales, aquellas en las cuales se solicitan intervenciones de empresas suministradoras (agua, gas, luz...), agrupaciones de Protección Civil o cualquier otro sector no incluido en los tres principales.

# INTERVENCIONES POR SECTOR 2016

## 1-1-2 de Castilla-La Mancha



### 3.5. Llamadas recibidas y atendidas en otros idiomas



El 1-1-2 de Castilla-La Mancha dispone también de un servicio de teletraducción, con el fin de poder atender las llamadas de todas aquellas personas extranjeras que se encuentran en nuestra comunidad, bien de tránsito o porque han comenzado a residir recientemente en Castilla-La Mancha y desconocen el idioma español. Como se puede comprobar, la lengua extranjera que mayor número de llamadas acumula es el inglés, seguida por el francés y el rumano.

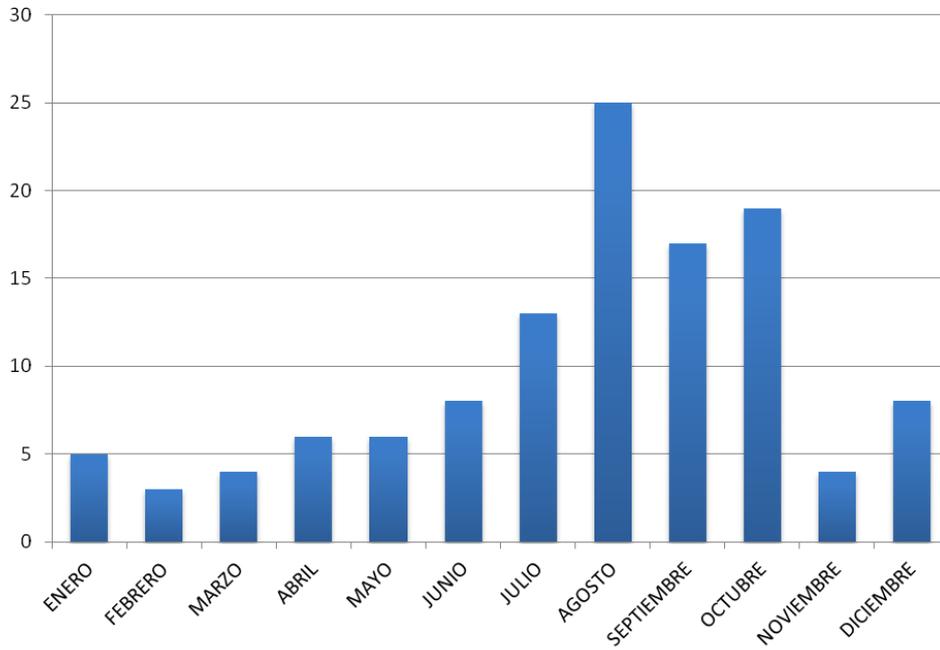
El porcentaje de llamadas en inglés atendidas en la Sala de Coordinación del 1-1-2 es del 38%, si sumamos aquellas comunicaciones atendidas por los propios operadores de demanda de la Sala (Inglés OD) y las abordadas a través del servicio de teletraducción (Inglés TR).

Conviene aclarar que el porcentaje de *Sin Idioma*, corresponde a aquellas llamadas en otro idioma que no pudieron ser atendidas, por no disponer en ese momento de traductores competentes en esa lengua.

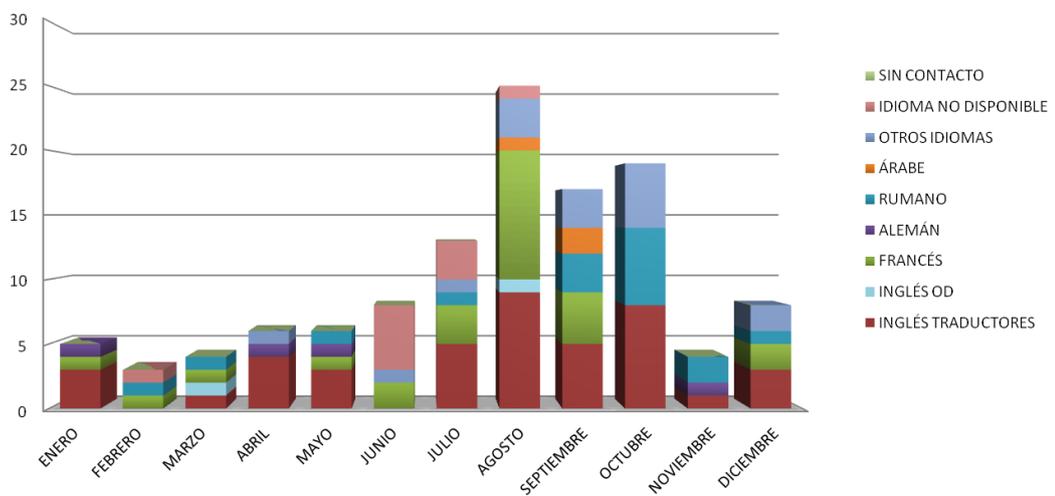
Con respecto a la época del año en la que se produce un mayor número de comunicaciones en otros idiomas, esta se sitúa entre los meses de julio y octubre, coincidiendo con la temporada de vacaciones y con un incremento de visitantes.



**LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS POR MESES 2016**  
1-1-2 Castilla-La Mancha



**LLAMADAS EN OTROS IDIOMAS POR MESES 2016**  
1-1-2 Castilla-La Mancha

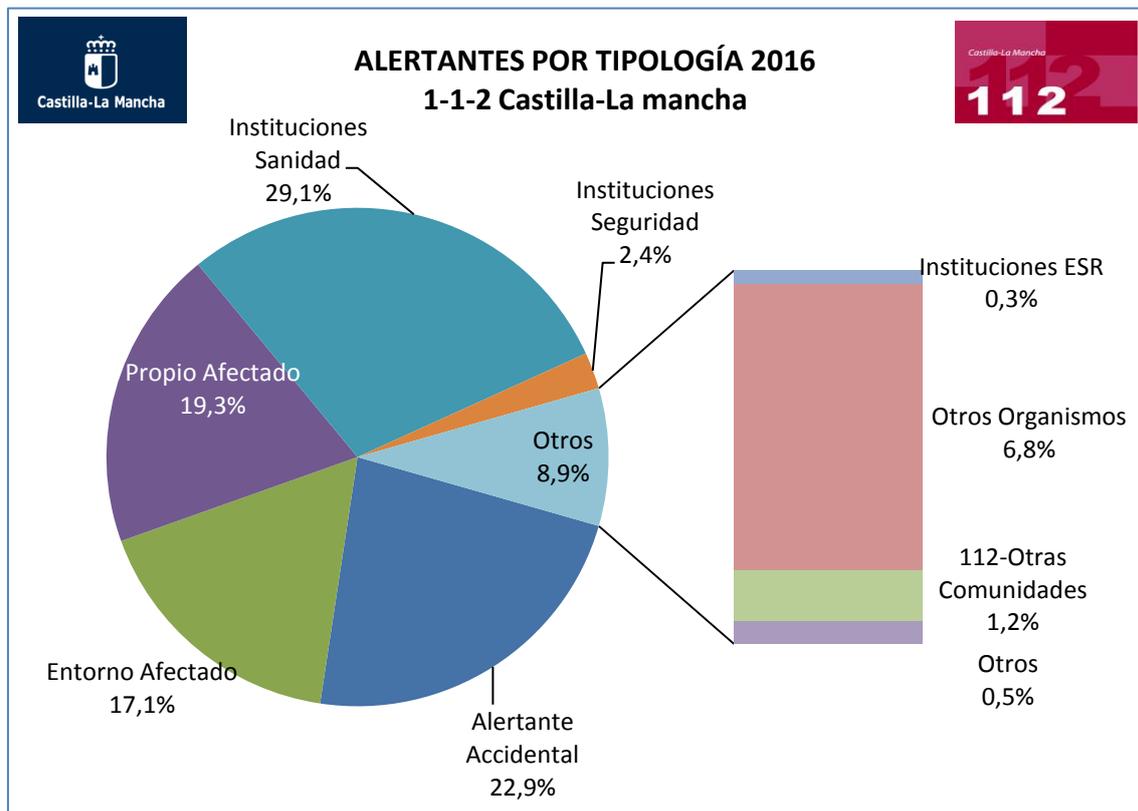


### 3.6. Tipología de alertantes

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

Al primer grupo pertenecen aquellas llamadas realizadas por los propios afectados, un 19,3%, el entorno de esta persona afectada por la emergencia, un 17,1%, o aquel ciudadano no implicado en el suceso pero que es testigo del mismo y llama al 1-1-2 para dar cuenta de la urgencia, y al que llamamos alertante accidental, en el 22,9% de los casos.

En relación con el segundo grupo cabe señalar que el 29,1% de los incidentes son comunicados por instituciones sanitarias, la mayor parte de ellos relacionados con el gran número de transportes sanitarios gestionados desde la Sala de Coordinación del 1-1-2.



## 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 Protocolos Operativos, que tienen como fin concretar la colaboración entre las partes en un nivel práctico. Estos documentos tienen una naturaleza técnica e inciden directamente en la operativa del Centro de Coordinación 1-1-2.

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

En el 2016 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

### 4.2. Instrumentos de coordinación alcanzados con instituciones u organismos

#### Ayuntamiento de Almansa (Albacete)



El 1 de marzo de 2016 se procede a la firma del Protocolo de integración del Plan de Autoprotección de Segundas Residencias de Almansa, a través del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, para la atención de llamadas de alerta y gestión de las situaciones de emergencia.

### Servicio de Protección Civil de Castilla-La Mancha



El 15 de marzo de 2016 se lleva a cabo la firma del Protocolo Comunicación Operativa entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 y el Servicio de Protección Civil, en el marco de la planificación ante riesgo químico. Este documento se aplica, de manera genérica, a todas las empresas químicas de Castilla-La Mancha, excepto aquellas que se encuentran integradas en el Plan de Emergencia Exterior de Puertollano.

### Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural



El 10 de junio se procede a la firma de la cuarta edición del Protocolo de Comunicación y Coordinación en el marco del Plan de Incendios Forestales de Castilla-La Mancha (INFOCAM), como parte de la mejora continua en la respuesta conjunta ante los incendios forestales.

### Academia de Infantería de Toledo



El 13 de julio se lleva a cabo la firma del Protocolo Operativo de Comunicación-Coordinación de Emergencias con la Academia de Infantería de Toledo, a través del cual se establecen los mecanismos para la notificación de situaciones de emergencia en este recinto militar.

También, el día 21 de julio se firma el Protocolo Operativo de Comunicación-Coordinación de Emergencias por Incendio Forestal con la Academia de Infantería, en la que participa también la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente y Desarrollo Rural.

### Cruz Roja Española



El 21 de noviembre se produce la firma del Protocolo Operativo de Asistencia y Apoyo Psicosocial a Víctimas entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y Cruz Roja de Castilla-La Mancha, gracias al cual se traslada a efectos prácticos el contrato con esta ONG destinado a ayudar psicológica y socialmente a aquellas personas que hayan sufrido algún tipo de emergencia o urgencia.

### Servicio de Protección Civil de Castilla-La Mancha



Por último, el 22 de noviembre se procedió a la firma del Protocolo Operativo para la Activación de las Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en Castilla-La Mancha, desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

### 4.3. Instrumentos de coordinación alcanzados con empresas

En el marco de colaboración con compañías aseguradoras, de asistencia en carretera y las dedicadas a la seguridad o la teleasistencia privada, que prestan servicio en nuestra comunidad autónoma, durante el pasado año el Servicio de Emergencias 1-1-2 firmó diversos protocolos operativos con las siguientes empresas:

#### Europ Assistance



En fecha 1 de enero tuvo lugar la firma del Protocolo de Comunicación de Alertas y Coordinación de Emergencias entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la compañía Europ Assistance, con el fin de atender y sistematizar las alertas de accidentes e incidentes comunicadas por esta empresa.

#### Dr. Security



El día 22 de abril se procede a la firma del Protocolo de Comunicación de Alertas y Coordinación de Emergencias entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la compañía Dr. Security.

#### Vital, S.L.



El 22 de julio de 2016 se lleva a cabo la firma del Protocolo de Comunicación de Alertas y Coordinación de Emergencias entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la compañía Servicios Sociosanitarios VITAL, S.L.

#### Dualia



Durante la jornada del 2 de agosto se procece a la firma del Protocolo Operativo para la prestación del Servicio de Teletraducción en la Atención de las llamadas de Urgencia, entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y la empresa Dualia, que implanta el contrato con la misma, cuyo fin es contar con un servicio de traducción para un total de 51 idiomas.

#### Onstar Europe L.T.D.



En fecha 15 de agosto entra el vigor el Protocolo de Comunicación de Alertas y Coordinación de emergencias entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la compañía Onstar Europe LTD.

### AXA Assistance

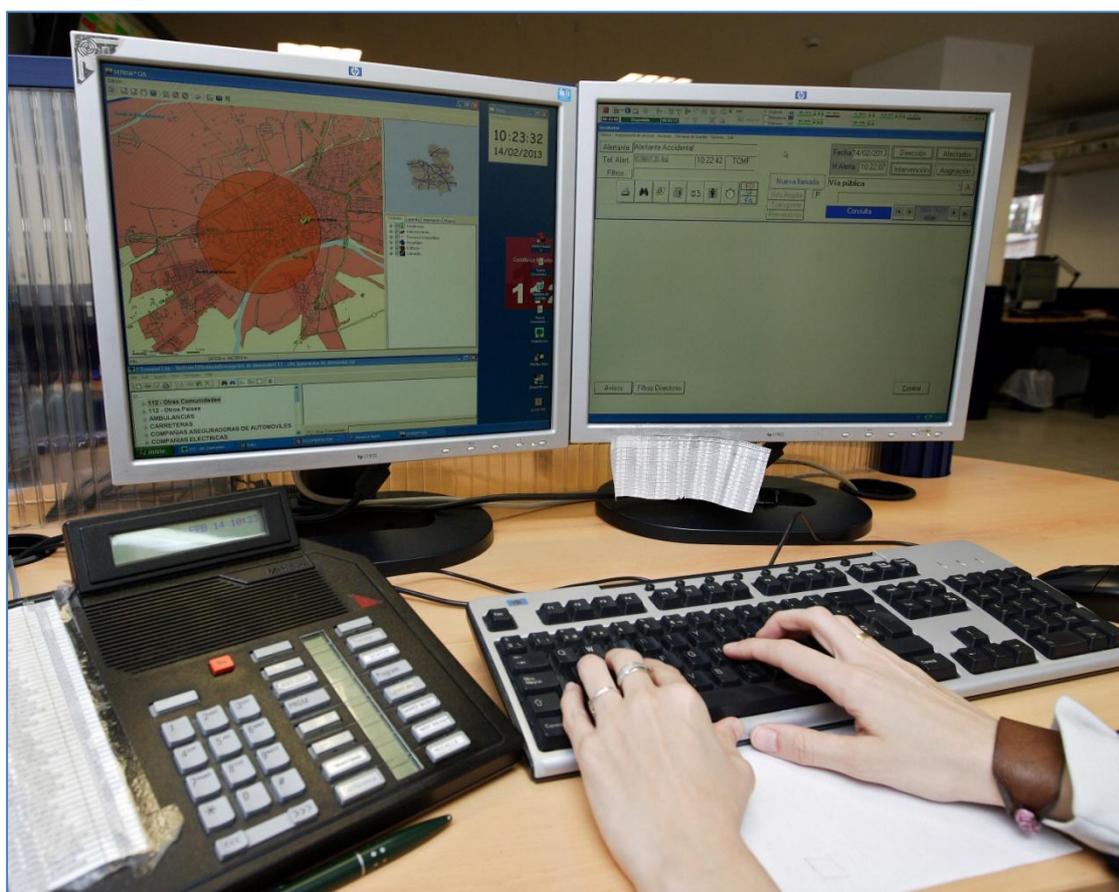


El día 1 de septiembre de 2016 se procede a la firma del Protocolo de Comunicación de Alertas y Coordinación de Emergencias entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la compañía AXA Assistance.

### Securitas Seguridad



El 17 de noviembre se lleva a cabo la firma del Protocolo de Comunicación de Alertas y Coordinación de Emergencias entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la compañía Securitas.



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

## **5.2. Emergencias extraordinarias**

### ***Episodios de nieve intensa en toda la región. Activación del METEOCAM***

El día 26 de febrero, ante las previsiones dadas a conocer por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), que pronosticaban episodios de nevadas intensas en la zona de La Alcarria (Guadalajara) y en la provincia de Cuenca, con alertas de nivel naranja, y avisos de nivel amarillo en otras provincias de la región, la Dirección General de Protección Ciudadana decidió la activación del Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, en toda la comunidad autónoma.

Durante el desarrollo de la emergencia se contabilizaron un total de 144 incidentes relacionados, especialmente, con cortes de carreteras y falta de suministro eléctrico, lo que obligó también a la suspensión de varias rutas escolares en las provincias de Guadalajara y Albacete, que fueron las más afectadas por las intensas nevadas, así como determinadas zonas de la provincia de Cuenca.

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 METEOCAM a las 12 horas del día 29, una vez que mejoraron las previsiones meteorológicas y se solucionaron la mayor parte de los incidentes.

### ***Accidente de un camión de materias peligrosas en Renera. Activación del PETCAM***

El día 13 de abril se produjo un accidente de tráfico en el que un camión cisterna cargado con 8.000 kilos de gas propano se salió de la carretera, volcando posteriormente y provocando una pequeña fuga de la carga. El accidente, en el que falleció el conductor del camión, tuvo lugar en la carretera CM-2006, dentro del término municipal de Renera (Guadalajara).

Ante esta situación y en prevención mientras se realizaba el trasvase de la carga a otra cisterna, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió, el día 14, a la activación del Plan de Emergencia de Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril en Castilla-La Mancha (PETCAM), en fase de alerta en la provincia de Guadalajara.

Durante los trabajos de trasvase de la mercancía, la carretera permaneció cerrada al tráfico. Finalmente el PETCAM fue desactivado el día 15, una vez fue retirado también el camión siniestrado.



A consecuencia del accidente de tráfico ocurrido en Renera falleció el conductor del camión. La carretera cercana tuvo que ser cerrada al tráfico durante los trabajos de trasvase de la carga y eliminación de los restos de gas propano que transportaba.

### ***Incendio del vertedero de neumáticos en Seseña. Activación del PLATECAM***

El día 13 de mayo se produjo, en la localidad toledana de Seseña, el incendio del vertedero de neumáticos ubicado entre esta localidad y la urbanización El Quiñón. Dada la magnitud del incendio (se almacenaban alrededor de 100.000 toneladas de ruedas), la columna de humo generada por el material, la cercanía de zonas pobladas y que las instalaciones se encontraban tanto en la comunidad de Castilla-La Mancha como en la de Madrid, la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas decidió la activación del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de emergencia nivel 1, en la provincia de Toledo.

La complejidad del incendio y la necesidad de utilizar medios extraordinarios para controlar las llamas y extinguirlo, provocó que se incrementase el nivel de emergencia del PLATECAM hasta la fase 2, para solicitar el concurso del Ministerio de Agricultura y Medio Ambiente, que colaboró con dos hidroaviones de extinción de incendios.

La combustión del caucho y la imposibilidad de extinguirlo de una manera forzada provocó que la emergencia se prolongase durante 25 días. Durante estas jornadas se cuidó muy especialmente la posible afección a la población cercana, ofreciéndose de una manera diaria consejos, avisos e información a través de la línea 900 122 112, que fue gestionada también por la Sala de Coordinación 1-1-2.

De hecho, el Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha no se desactivó hasta el día 6 de junio, cuando se comprobó que no existía ningún tipo de combustión dentro del vertedero, y que no había ninguna emisión de gases que pudiesen afectar a la población de El Quiñón.

### ***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 2016 el incendio más importante se declaró el 30 de junio en la localidad albaceteña de Lietor. En este incendio se declaró el Nivel 1 provincial de emergencia y se desplazó el Vehículo de Coordinación de la Dirección General (PMA). La emergencia en este incendio se desactivó el día 2 de julio.

### ***Incendio de una planta de reciclaje en Chiloeches. Activación del PLATECAM***

El día 26 de agosto tuvo lugar un incendio en la planta de reciclaje KUK Medio Ambiente situada en la localidad alcarreña de Chiloeches, donde se encontraban almacenados una gran cantidad de productos químicos como aceites, pinturas y disolventes, además de otras sustancias desconocidas.

Ante esta situación, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de emergencia 2, con el fin de poder solicitar la movilización de la Unidad militar de Emergencias (UME), para que ayudase tanto en las tareas de extinción como en la de contención de una posible fuga de sustancias químicas, levantando varios diques de contención en los barrancos cercanos.

Este incendio tuvo también una gran complejidad, especialmente al desconocer con detalle qué tipo de sustancias almacenaba la empresa en dichas instalaciones.

Finalmente, el PLATECAM fue desactivado totalmente el día 7 de octubre, cuando finalizaron los trabajos relativos a la emergencia.



**La gran cantidad de productos químicos que albergaba la planta de reciclaje KUK, produjo una gran cantidad de humo que, sin embargo, no afectó a ninguna zona poblada.**

### 5.3 Incidentes relevantes

Se trata de aquellas situaciones en las que, por parte del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2, se efectúa un seguimiento más pormenorizado del incidente en función a parámetros como:

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

Teniendo en cuenta todas estas variables, 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 rescate, etc.) y, consecuentemente, por la necesaria labor de coordinación.

También cabe señalar como incidentes de especial relevancia aquellos en los que, en virtud del convenio firmado en su día entre el Gobierno de Castilla-La Mancha y el Ministerio de Defensa, desde el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 se preavisa a la Unidad Militar de Emergencias, con el fin de puedan preparar con tiempo el dispositivo de intervención, en el caso que fuese necesaria su actuación.

En este sentido, durante 2016 la Unidad Militar de Emergencias recibió cinco preavisos desde el Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha, aunque tan solo fue activada en el caso del incendio de la planta de reciclaje de Chiloeches (Guadalajara). Así, las comunicaciones de incidentes realizadas a la UME durante el pasado año fueron:

- El 13 de abril, con motivo del accidente de tráfico sufrido por un camión de mercancías peligrosas que transportaba gas propano, en la localidad guadalajareña de Renera, se preavisó a la UME que, finalmente no tuvo que ser activada. En dicho

incidente se puso en marcha el Plan de Emergencia de Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril en Castilla-La Mancha (PETCAM).

- El día 13 de mayo se produjo, en la localidad toledana de Seseña, el incendio del vertedero de neumáticos ubicado entre esta localidad y la urbanización El Quiñón. Durante la emergencia se decidió la activación del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de emergencia nivel 2, y aunque se pidieron medios extraordinarios al Gobierno nacional (dos aviones FOCA contra incendios), no hizo falta la activación de la UME.
- En fecha 16 de mayo se produjo en la localidad de Robledo (Albacete) un accidente de tráfico protagonizado por un camión que transportaba metano, a consecuencia de lo cual tuvo que ser cortada la carretera N-322 durante casi 24 horas, hasta que se realizó el trasvase de la carga. La Unidad Militar de Emergencias fue preavisada, pero no hizo falta su participación en el incidente.
- El día 26 de agosto tuvo lugar un incendio en la planta de reciclaje KUK Medio Ambiente situada en la localidad alcarreña de Chiloeches. Tras la activación del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de emergencia 2, se solicitó la movilización de la Unidad militar de Emergencias tanto para las tareas de extinción como para la construcción de varios diques que contuviesen los restos químicos y las aguas de escorrentías, evitando así que llegasen al río Henares.
- Por último, el 16 de noviembre se produjo, en una empresa minera situada en la localidad toledana de Villarrubia de Santiago, una fuga de ácido sulfúrico de un tanque, que ocasionó un incendio en la factoría. Aunque se preavisó a la UME, finalmente no fue necesaria su intervención y el incidente fue atajado con medios propios.

El vehículo de comunicaciones de la Dirección General de Protección Ciudadana, gestionado por el personal del Servicio de Emergencias 1-1-2, se mantuvo como centro de mando en el incendio del vertedero de neumáticos de Seseña, durante el tiempo que duró la emergencia.



## **Ejemplos de incidentes de especial relevancia:**

### **1.- Coordinación del convoy de transporte de mercancías peligrosas entre Madrid y Valdepeñas (Ciudad Real)**

A las 16:14 horas del día 24 de octubre el Centro de Coordinación Operativo de Emergencias de la Comunidad de Madrid solicita la colaboración de los bomberos de Castilla-La Mancha, para escoltar a un camión que transporta mercancías peligrosas desde el barrio de Vallecas (Madrid) hasta la localidad ciudadrealeña de Valdepeñas.

El transporte que se hace es el de una cisterna que esa misma mañana habría sufrido un accidente y, tras ser sellada por los bomberos del Ayuntamiento de Madrid, debe ser trasladada a la fábrica de procedencia: Carburos Metálicos en Valdepeñas. La sustancia a transportar son 18.800 litros de dióxido de azufre, que deben pasar por las provincias de Toledo y Ciudad Real.

Desde el Servicio de Emergencia 1-1-2 se realiza la coordinación del convoy para que, en todo momento, el transporte esté acompañado por una dotación de bomberos que pueda hacerse cargo de un posible vertido accidental de esta sustancia; así como de una patrulla de la Guardia Civil de carretera.

El operativo comenzó sobre las 17:52, cuando salió de Vallecas, continuando con la entrada del convoy en nuestra comunidad autónoma, a las 18:59. Durante todo el trayecto por las carreteras que atraviesan Castilla-La Mancha se realizó un seguimiento especial de la operación, con el envío de SMS informando de la situación de la carga en todo momento, hasta su llegada a la factoría de Valdepeñas, donde fue entregada a las 21:09 horas de ese mismo día.

### **2.- Seguimiento de diversas alertas a consecuencia de la moda de los “payasos asesinos” durante el fin de semana de celebración de la fiesta de Halloween**

La adopción de fiestas foráneas ha traído consigo diversos fenómenos y modas relacionadas con estas celebraciones que, en ocasiones, generan alarma entre la población y que son recogidas y gestionadas desde el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2.

De esta manera, la moda importada de Estados Unidos de los conocidos como “payasos asesinos”, personas disfrazadas de payasos con caretas o caracterizaciones diabólicas que se dedican a atemorizar en la vía pública durante la noche o días anteriores a la festividad de Todos los Santos, se hizo también patente en Castilla-La Mancha.

De hecho, durante las noches de los días 29 y 30 de octubre se produjeron un total de 32 incidentes comunicados a la Sala de Coordinación del 1-1-2, en las que se denunciaba la presencia de personas disfrazadas de “payasos asesinos”, que se dedicaban a atemorizar a los viandantes y, en algún caso aislado, a agredir a los vecinos.

Aunque se produjeron casos de especial gravedad como en Villarrubia de los Ojos, donde seis personas disfrazadas de esta manera se dedicaron a dar golpes a mobiliario urbano y llegaron a sacar navajas y cuchillos, o en Caudete, donde un niño de 13 años fue agredido con un

bate, la gran mayoría de las alertas comunicadas al 1-1-2 consistieron en amenazas o amedrentamientos, que fueron comunicados a las fuerzas de seguridad.

### **3.- Rescate de una mujer atrapada en un vehículo que quedó inmovilizado en un arroyo en Almansa (Albacete)**

Durante un episodio de lluvias copiosas que tuvo lugar en la zona este de Albacete, el día 18 de diciembre, se produjeron diversos incidentes relacionados con inundaciones. Entre ellas cabe destacar una que tuvo lugar en el término municipal de Almansa, concretamente en una zona conocida como paraje Escorredores, donde una mujer quedó atrapada en una rambla, cuando intentaba cruzar el cauce con su vehículo.

El incidente tuvo lugar a las 21:51 horas del día 18, cuando en la mencionada rambla una mujer quedó atrapada en su coche, mientras cruzaba el cauce. Al tener conocimiento del suceso se activó al cuerpo de Bomberos de la zona, que tuvieron que rescatar a la señora, logrando ponerla a salvo media hora después, sin que hubiese que lamentar daños personales.

## **5.4. Dispositivos especiales**

La colaboración del Servicio 1-1-2 en dispositivos preventivos durante el año 2016, con motivo de actos o celebraciones que han reunido un gran número de personas, se han centrado en los siguientes eventos:

- Coordinación con el dispositivo del Plan de Actuación y Medidas de Emergencia Carnaval 2016 en Ciudad Real, desde el 6 al 14 de febrero.
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Respuesta para la Semana Santa de Cuenca, del 20 al 27 de marzo.
- Procedimiento de coordinación con el Plan de Autoprotección y Emergencia Viñarock 2016, operativo entre los días 28 al 30 de abril, durante la celebración de la XXI 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 2016, 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 2016, en Ciudad Real, durante los días 15 y 16 de mayo.
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Actuación en Situación de Emergencia de la Pandorga, en Ciudad Real, del 23 de julio al 1 de agosto.
- Procedimiento de coordinación con el dispositivo del Plan de Autoprotección de las Ferias y Fiestas de Ciudad Real, del 14 al 22 de agosto.

- Coordinación con el Plan de Emergencia del Espectáculo Pirotécnico en Valmojado (Toledo), el 4 de septiembre.
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Actuación en Situación de Emergencia de las Ferias de San Mateo, en Cuenca, del 18 al 21 de septiembre.



Los voluntarios de las agrupaciones de Protección Civil son actores imprescindibles en los dispositivos preventivos que se llevan a cabo en nuestra región.

## 6. FORMACIÓN Y SIMULACROS

### 6.1. Introducción

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

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

En este contexto, nos acercamos a las actuaciones realizadas en el año 2016 según sus características generales:

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

### 6.2. Actividades formativas

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

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

Conviene recordar también, dada su importancia, los cursos de especialización que se ofrecen al personal interno del Servicio de Emergencias 1-1-2 con el fin de ampliar sus conocimientos en temas concretos como las funcionalidades y el manejo de las aplicaciones del vehículo de comunicaciones (PMA) del 1-1-2; Planes de Emergencia, prevención de riesgos laborales o programas informáticos que mejoren la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

En las siguientes tablas se pueden comprobar, tanto el tipo de formación como los cursos ofrecidos, las horas y el número de alumnos que se han beneficiado de esta actividad formativa interna.

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	horas	Nº asistentes
Formación Interna Inicial	Curso de Habilitación de Operadores de Demanda	P. Externo	160 horas	12 alumnos
	Formación Inicial Técnico Sectorial de Seguridad	Sectores	12 horas	1 Guardia Civil

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	horas	Nº asistentes
Formación Interna Continua Reciclaje	Taller de análisis de la calidad en la recogida y registro de información.	OD	5 horas	39 Operadores de Demanda
	Plan de Adaptación del Servicio 1-1-2 a la Nueva Norma ISO9001:2015	Operación Demanda	1,5 horas	1 Resp. Proyecto 1 Jefe Dpto. 1 Resp. Sección 6 Técnicos Dpto. 1 Tec. Conductor
	Prestación del Servicio en Situación de Contingencia de Plataforma Tecnológica.	Operación Demanda	4 horas	7 Jefe de Sala 10 ORM 49 OD
	Reciclaje en el manejo de herramientas y aplicaciones de la sala CECOP y Vehículo de Coordinación.	Estructura JS y ORM	6 horas	8 Estructura 6 Jefes de Sala 18 ORM
	Taller de análisis de incidentes	OD	4 horas	36 Operadores de Demanda

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	horas	Nº asistentes
Formación Interna Continua Especialización	Técnico Coordinación en PMA	OD	10 horas	10 Operadores de Demanda
	Curso Norma ISO 9001:2015	Estructura	12 horas	1 Responsable de Sección
	Curso Teórico-práctico de piloto RPAS Avanzado	Estructura	9,5 horas	1 T. Conductor
	Sensibilización ADR (descargas gasoil y descargas ácido sulfúrico)	Estructura	35 horas	2 T. Conductores
	Certificado de Aptitud Para Conductores Profesionales (Actualización)	Estructura	35 horas	2 T. Conductores
	Formación de sensibilización de calidad y medio ambiente	Operación de Demanda	1 hora	15 Estructura 6 JS 10 ORM 48 OD
	Formación prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo.	Operación de Demanda	4 horas	3 OD 1 ORM
	Seguridad en trabajos en instalaciones eléctricas	Estructura	6 horas	3 Técnicos de Sistemas 2 T. Conductores
	Alarmas de Puertollano	Estructura	2 horas	1 Resp. Sección 2 Técnicos Dpto. 2 T. Sistemas
	ACCESS	Estructura	20 horas	1 Técnico de Departamento
	Ley Orgánica de Protección de Datos	Estructura	10 horas	2 Técnico de Departamento
	Redacción y presentación de informes	Estructura	10 horas	4 Técnico de Departamento
	Microsoft Project 2010	Estructura	30 horas	2 Responsables de Área

Formación Interna Continua Especialización	PHOTOSHOP	Estructura	30 horas	1 Jefe de Departamento 1 Técnico de Sistemas
	Toma de decisiones y resolución de problemas 2.0	Estructura	10 horas	1 Responsables de Sección 1 T. Conductor
	Gestión del estrés de la energía personal 2.0	Estructura	10 horas	1 Conductor

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	horas	Nº asistentes
Formación Externa	FCT Técnico en Emergencias Sanitarias en el Servicio 1-1-2	P. Externo	16 horas	114 alumnos

Este último cuadro, se refiere a la formación que desde el propio Servicio de Emergencias 1-1-2 se ofrece a los alumnos del módulo de Formación Profesional 'Técnico en emergencias sanitarias', que realizan parte de su formación y de sus prácticas en el Centro de Coordinación, tutorizados por el personal del 1-1-2. Esta actividad formativa se lleva a cabo en base al convenio de colaboración suscrito entre la Dirección General de Protección Ciudadana y la Consejería de Educación, Cultura y Deportes.

### 6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2016 en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de 78 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 este documento destacaremos los tres simulacros a gran escala que se realizaron durante 2016 y en los cuales el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

#### **Simulacro de emergencia sobre accidentes de tráfico en el interior del túnel de Los Yébenes, en Toledo (26 de abril de 2016)**

En colaboración con el Centro de Control del Túnel de Los Yébenes, la Delegación del Gobierno de Castilla-La Mancha, Guardia Civil, Bomberos del Consorcio de Toledo, Protección Civil de Castilla-La Mancha, el Servicio de Salud (SESCAM) y el Servicio de Emergencias 1-1-2, se llevó a cabo el 26 de abril un simulacro de emergencia en el interior de esta infraestructura, perteneciente al Ministerio de Fomento.

El ejercicio consistió en la simulación de una colisión múltiple en el interior del túnel, con la afección de dos heridos y una persona fallecida, en el que se ponía a prueba la capacidad de detección del incidente, la coordinación de los efectivos de control y extinción y rescate, así como la evacuación de los afectados del interior de dicha infraestructura.

#### **Simulacro de activación del “Plan de respuesta de accidentes de tráfico por carretera con múltiples víctimas” en Toledo (11 de mayo de 2016)**

El 11 de mayo tuvo lugar, por vez primera, un simulacro que activaba el Plan de respuesta de accidentes de carretera con múltiples víctimas, un documento pensado para hacer frente a siniestros de tráfico que ocasionen un gran número de víctimas y para lo cual hace falta una amplia operativa, con el fin de dar una respuesta coordinada y efectiva a este tipo de situaciones.

Así, el ejercicio de simulación que se llevó a cabo se basaba en un supuesto accidente de tráfico que habría tenido lugar en el kilómetro 74 de la autovía A-42, dentro del término municipal de Toledo, en el que un autobús de pasajeros habría colisionado con un camión, ocasionando además el choque de otros 20 turismos en ambos sentidos de la autovía.

El supuesto accidente habría causado el fallecimiento de 20 personas, así como heridas de diversa consideración a otras 25, existiendo un número indeterminado de personas ilesas y desorientadas en el lugar del accidente.

Este Plan es el instrumento que posee la comunidad autónoma para hacer frente a un accidente de tráfico de este tipo, en el que la prioridad es la atención inmediata a las

víctimas del suceso, facilitando el cuidado sanitario urgente, así como el traslado de los heridos a los centros hospitalarios más próximos.

En el mismo sentido, el Plan pretende centralizar toda la información relativa a los accidentados, con el fin de ofrecer a los familiares de los afectados su situación actual. Para estos familiares, además, se pone en marcha también un teléfono de atención directa y asistencia psicológica.

Este simulacro, que fue presenciado por el consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, Juan Alfonso Ruiz Molina, se desarrolló en el recinto ferial de La Peraleda y en él participaron más 140 efectivos pertenecientes a diversas entidades y organismos:

- El Servicio de Emergencias 1-1-2
- Técnicos de Protección Civil
- Voluntarios de Protección Civil de las agrupaciones de Toledo, Huecas, Santa Olalla y Torrijos
- Personal del Servicio de Salud (SESCAM)
- Bomberos del parque municipal de Toledo y del Consorcio Provincial
- Técnicos y personal de Cruz Roja
- Forenses del Instituto de Medicina Legal
- Juez de guardia
- Guardia Civil
- Policía Local de Toledo, entre otros



Más de 140 efectivos de distintos grupos de activación de emergencia participaron en el simulacro del Plan de respuesta ante accidentes de tráfico con múltiples víctimas

## Simulacro de activación del “Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP)” en esta localidad ciudadrrealeña (27 de octubre de 2016)

El día 27 de octubre se desarrolló en el complejo industrial de Puertollano, concretamente en la factoría Fertiberia, el simulacro de activación de Plan de Emergencia Exterior (PEEP), en fase de emergencia nivel 2, debido a un accidente de categoría 3-C.

La hipótesis del accidente se centraba en un supuesto escape de 47.000 kilos de amoníaco, que se habría producido tras la carga de la cisterna de un camión en el apeadero de Fertiberia. Dicha fuga habría producido una densa nube tóxica que, arrastrada por el efecto del viento, habría llegado hacia las factorías de Repsol y Air Liquide, así como a la pedanía de El Villar.

El accidente alcanzaría la categoría 3-C, lo que comportaría la activación del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano, en fase de emergencia nivel 2. Una vez conocida la



fuga de la sustancia se dio aviso al Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2, desde donde se comenzaron a activar tanto a los grupos de intervención, como a los responsables de emergencia del Gobierno regional, la empresa Fertiberia y del Ayuntamiento de Puertollano.

Una de las novedades que se puso en marcha en este simulacro fue la recogida y envío de imágenes, en tiempo real, por parte de un dron, al centro de coordinación de la

emergencia. Este vehículo aéreo no tripulado fue adquirido en base al último convenio de colaboración para la implantación del PEEP, con la función de ofrecer a los responsables de la dirección de la emergencia todos los datos posibles del alcance de un siniestro ocurrido en cualquiera de las factorías del complejo industrial y petroquímico.

En el mencionado simulacro, en el que llegaron a participar más de 105 personas, se dieron cita los siguientes recursos:

- Cuerpo Nacional de Policía
- Policía Local
- Consorcio Provincial contra Incendios y Salvamento
- Bomberos del propio complejo industrial (SESEMA)
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2
- GUETS
- Puesto de Mando Avanzado del Servicio de Emergencias 1-1-2

## **7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS**

### **7.1. Preámbulo**

El objetivo del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 es atender de forma rápida y eficaz todas aquellas situaciones de emergencia que plantean los ciudadanos, coordinando la asistencia por parte 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. Esta Carta ha sido reeditada en enero de 2016, con el fin de seguir mejorando en el servicio que se presta a los ciudadanos.

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, dado que el Plan de Calidad 2016 se centrará en la adaptación del Servicio 1-1-2 a la nueva norma ISO9001:2015.

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 reciben y contestan todas aquellas solicitudes de información que los ciudadanos, Administraciones públicas y entidades nos presentan y que, este año, han crecido una manera importante.

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

## **7.2. 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 Centro de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias fue publicada en mayo de 2016, siendo la sexta de estas características con la que cuenta el Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha, con una validez bianual, correspondiendo a los años 2016-2017.

Esta sexta Carta identifica un total de 18 compromisos para los 8 servicios que se prestan, que han sido monitorizados con 18 indicadores. Los cambios fundamentales que presenta obedecen a la filosofía de renovación del Sistema de Calidad y a la ampliación del ámbito de la certificación de la emergencia extraordinaria, que se acometió también durante 2016.

Esta mejora tiene relación con reducción del tiempo en la atención de la llamada a los usuarios, así como su localización e identificación de la gravedad del incidente. También se hace hincapié en el apoyo a las grandes emergencias, a través de la coordinación y la divulgación de alertas y avisos oficiales por riesgo, entre otras medidas.

## **7.3. Plan de Calidad**

En el mismo sentido, en el mes de abril del pasado año se procedió a la presentación del Plan de Calidad 2016, cuyo principal objetivo es la adaptación del Servicio de Emergencias 1-1-2 a la nueva norma ISO9001:2015.

Esta norma internacional se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que el Servicio 1-1-2 debe contar para tener un sistema efectivo, que le permite administrar y mejorar la calidad de su atención a los ciudadanos.

Además, durante el pasado año se realizaron también 6 auditorías relacionadas con la calidad. Cuatro de ellas internas, atendiendo a los principales macroprocesos que se llevan a cabo en el Servicio 1-1-2:

- Dirección estratégica
- Apoyo y soporte
- Atención de llamadas de urgencias en situación extraordinaria
- Atención y coordinación de emergencias extraordinarias

Otra de las auditorías fue la externa de seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y de la Carta de Servicios, realizada por AENOR, que fue superada de manera satisfactoria, obteniendo con ello la renovación de las certificaciones ISO9001 y UNE93200.

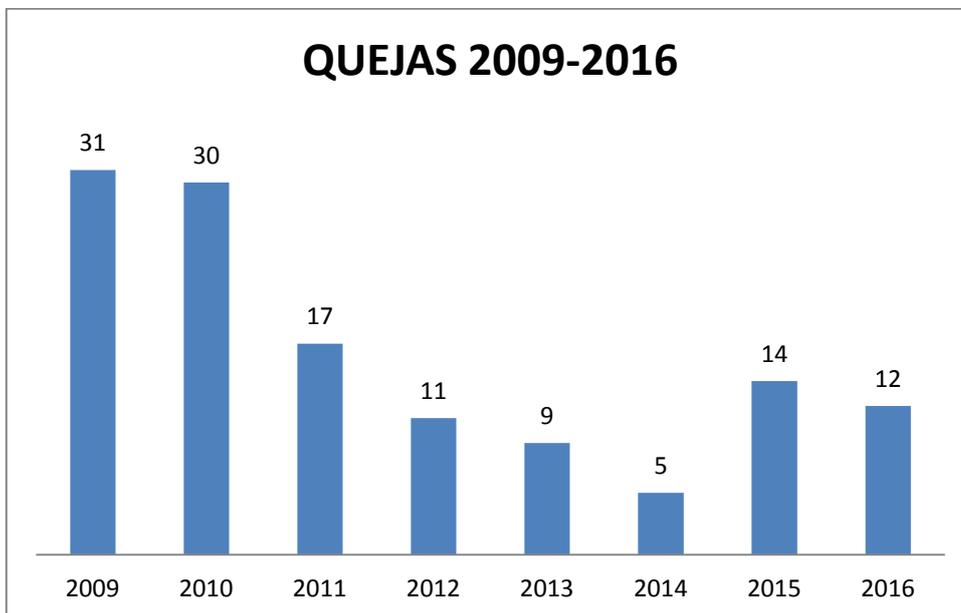
La última de las auditorías llevadas a cabo en el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 fue sobre el sistema de protección de datos, del propio Centro, que fue llevada a cabo por el Servicio de Seguridad y Protección de Datos de la Viceconsejería de Administración Local y Coordinación Administrativa.

#### **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 2016 se registraron un total de 12 quejas, dos menos que las recogidas en 2015, cuando se produjo un incremento con respecto al ejercicio anterior, pero siempre dentro de unos parámetros muy reducidos.

<b>QUEJAS</b>	
<b>Años</b>	<b>Registradas</b>
2016	12
2015	14
2014	5
2013	9
2012	11
2011	17
2010	30
2009	31



### **7.5. Solicitudes de información**

Durante el pasado ejercicio se recibieron en el Centro de Coordinación de Emergencias un total de 198 solicitudes de información procedentes de particulares, Administraciones públicas, entidades, empresas, agrupaciones de Protección Civil, etc.

Todas y cada una de estas peticiones que fueron realizadas al Servicio de Emergencias 1-1-2 han sido tramitadas y contestadas, haciendo llegar al solicitante los datos e informaciones demandadas, dentro de un plazo determinado con antelación.

Las peticiones de información que llegaron durante 2016 al Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha han sido agrupadas por los meses en las que fueron registradas. Puede observarse como los meses de diciembre y septiembre son las épocas en las que entraron un mayor número de solicitudes. Por el contrario, noviembre fue el mes en el que se tramitaron un menor número de ellas.

<b>SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2016</b>	
<b>Fecha entrada solicitud</b>	<b>Nº expedientes</b>
Enero	16
Febrero	11
Marzo	13
Abril	22
Mayo	13
Junio	20
Julio	14
Agosto	18
Septiembre	23
Octubre	18
Noviembre	6
Diciembre	24
<b>TOTAL</b>	<b>198</b>

### **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 2016 se han recibido 16 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.

<b>CONSULTAS INFORMATIVAS 2016</b>	
<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>NÚMERO</b>
Administración JCCM	1
Ayuntamientos	3
Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil	5
Administración General del Estado	3
Particulares	1
Instituto de la Mujer	2
SESCAM	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 usuarios con el propio Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

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

Para ello 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.

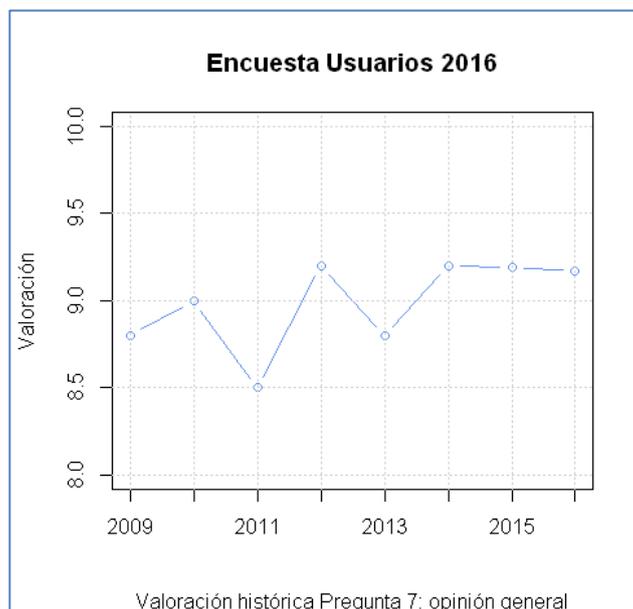
La encuesta se realiza mensualmente, sumando a final de año un total de 241 llamadas efectuadas desde el Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2. Las comunicaciones se hacen de manera aleatoria y entre los usuarios del Servicio, es decir, entre los ciudadanos que llamaron al teléfono de emergencias y 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 9,17 sobre 10.

En el mismo sentido, la nota más alta alcanzada en la encuesta, con un 9,32 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 Centro de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha muestran la misma tendencia, recogida en años anteriores, en la que los ciudadanos han expresado de manera mayoritaria un alto grado de satisfacción por el servicio recibido.



**El gráfico muestra el histórico de respuestas ante la pregunta de la encuesta: ¿Cuál es su opinión general sobre el Servicio?**



## 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 sociales, 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 2016 se han contabilizado un total de 22.663 visitas. En los siguientes cuadros podemos comprobar la procedencia de los visitantes de nuestra página web, así como aquellos apartados más visitados.

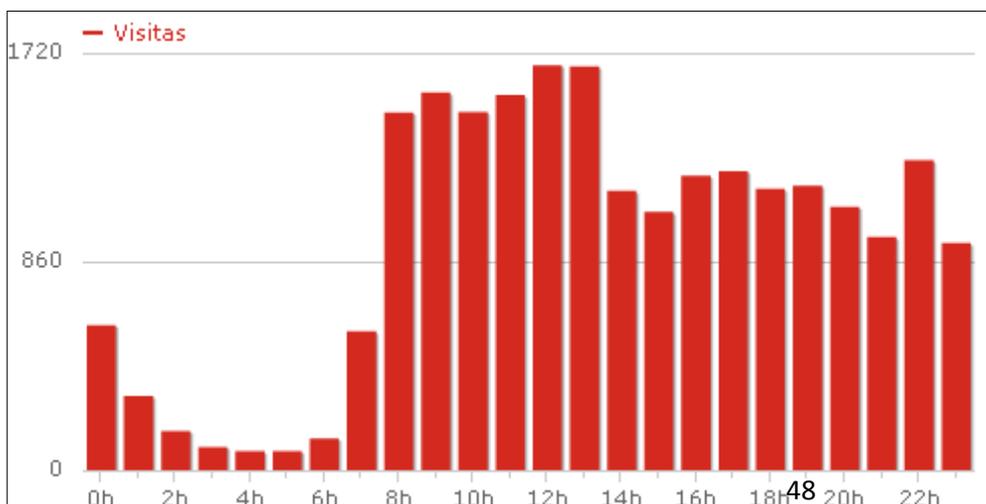
CONTINENTE	VISITAS
Europa	21.766
América del Norte	497
América del Sur y Central	183
Desconocido	177
América Central	33
Asia	4
África	3

PÁGINA	VISITAS
112 CLM Búsqueda de incidentes relevantes	31998
1-1-2 CLM Presentación	18050
1-1-2 CLM Última hora	11172
1-1-2 CLM Consejos Incendios Forestales	2906
1-1-2 CLM Orientación en caso de urgencia	1845
1-1-2 CLM Participación de usuarios	1624
1-1-2 CLM Datos de actividad	1435
1-1-2 CLM Compromiso con los usuarios	1311
1-1-2 CLM Divulgación del servicio	1232
1-1-2 CLM Equipo humano	1069
1-1-2 CLM Disposición para la protección	1024
1-1-2 CLM Accesibilidad	989
1-1-2 CLM Carta de Servicios	885
1-1-2 CLM Apoyo a profesionales	843
1-1-2 CLM Misión	843
1-1-2 CLM Novedades legislativas	713
1-1-2 CLM Mecanismos de coordinación	706
1-1-2 CLM Visitas al Centro	664
1-1-2 CLM Normativa de origen	623
1-1-2 CLM Plataforma tecnológica	622

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 Méjico.

PAÍS	VISITAS
 España	21515
 Estados Unidos	312
 México	170
 Francia	51
 Rusia	49
 Colombia	43
 Venezuela	43
 Gran Bretaña	38
 Italia	32
 Perú	24
 Ecuador	23
 Argentina	20
 Rumanía	19
 Unión Europea	19
 Canadá	15
 Chile	15
 Alemania	13
 Turquía	13

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.



## 8.2. Medios de comunicación

Uno de los cometidos del departamento 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 incidentes o eventos de relevancia, que puedan ser de interés para los ciudadanos.

Además, todos aquellos comunicados, mensajes de alerta o consejos que se elaboran desde el departamento de Comunicación del Servicio 1-1-2 con motivo de emergencias extraordinarias, generadas tanto por acontecimientos meteorológicos adversos como incidentes que pueden suponer riesgo para la población, se canalizan a través de:

- Los medios de comunicación, para que puedan llegar en el menor tiempo posible a todos los castellano-manchegos.
- A través de la línea 900 122 112, un número de teléfono gratuito que se pone en funcionamiento durante determinadas emergencias extraordinarias, con el fin de ofrecer a los ciudadanos información y consejos durante el desarrollo de dicha emergencia, evitando que se utilice el teléfono 1-1-2, cuyo objetivo es, exclusivamente, comunicar urgencias.

En relación con este último punto, durante el pasado año se puso en marcha la línea 900 122 112 a raíz de dos incidentes: el incendio del vertedero de neumáticos de Seseña y el incendio de la planta de reciclaje de Chiloeches. Este teléfono gratuito, atendido también por personal especializado del Centro de Coordinación de Emergencias, recogió y contestó todas aquellas llamadas de ciudadanos que solicitaban información y consejos en ambas emergencias.

Así, en el primero de los casos, Seseña, el número de llamadas atendidas por el Centro entre los días 13 de mayo y 6 de junio, en los que estuvo activado el Plan de Emergencia Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM) ascendió a 3.503, siendo los tres primeros días cuando se acumularon más del 90% de las comunicaciones recibidas.

Por su parte, en Chiloeches, se registraron un total de 1.629 llamadas a la línea 900 122 112, realizadas por los ciudadanos de la zona entre los días 26 de agosto y 7 de octubre, fechas en las que también estuvo activado el PLATECAM. Al igual que en el caso de Seseña, las dos primeras jornadas concentraron el grueso de las comunicaciones a este número de información.

Por lo que respecta a la relación del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha con los medios de comunicación, esta se mantiene a través de dos cauces principales:

- Información directa sobre incidentes
- Notas de prensa y comunicados

Así, durante 2016 se produjeron más de 8.500 comunicaciones telefónicas directas entre el departamento de Comunicación del 1-1-2 y la prensa, lo que supone una media diaria de 26,44 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 87 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.

En esta ocasión, además, el número de comunicados se ha incrementado debido a las emergencias extraordinarias ocurridas en Seseña (mayo-junio) y Chiloeches (agosto-octubre), a consecuencia de las cuales hubo que generar notas de prensa diarias.

### 8.3. Cuarto concurso de dibujo infantil

Por otra parte, en 2016 se convocó el IV 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?*



Daniela Sáez, de Ciudad Real, fue la autora de este dibujo y ganadora del concurso

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 140 trabajos procedentes de 25 colegios de la región participaron en esta cuarta edición del concurso que, en esta ocasión, volvió a convocar de manera exclusiva al tercer ciclo de Educación Primaria, es decir, a los cursos 5º y 6º.

En este sentido, la ganadora de este cuarto certamen de dibujo fue Daniela Sáez, alumna de 6º curso del colegio "Ferroviario" de Ciudad Real.

Así, la galardonada, junto con sus respectivos compañeros de curso (unos 60 niños), 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, el personal de los servicios sanitarios, voluntarios de Protección Civil y agentes de la Policía Local. La premiada recibió un chaleco personalizado del 1-1-2 de manos del consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, Juan Alfonso Ruiz Molina, así como un diploma conmemorativo, durante el acto que se celebró en la sede de la Dirección General de Protección Ciudadana, con motivo del Día Europeo del Teléfono de Emergencias.



Unos 60 niños procedentes del colegio de Educación Primaria “Ferroviario” de Ciudad Real, 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 como por responsables de otras entidades nacionales e internacionales que, durante 2016, 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 2016 se recibieron un total de 8 visitas de grupos:

- 10 de febrero: 12 alumnos que cursan la formación de Técnico Superior en Prevención de Riesgos Laborales en el IES ‘Azarquiel’ de Toledo.
- 16 de marzo: 16 alumnos del Ciclo formativo de Técnico Sanitario del centro Ébora Formación de Cazalegas (Toledo).
- 11 de mayo: 20 alumnos del curso de Emergencias y Catástrofes de la Escuela de Enfermería y Fisioterapia de la Universidad de Castilla-La Mancha.
- 13 de mayo: 16 personas de Cruz Roja Castilla-La Mancha, con motivo del curso de Atención Sanitaria a Múltiples Víctimas y Catástrofes.
- 17 de agosto: 18 alumnos del curso de Atención Sanitaria a Múltiples Víctimas y Catástrofes del Centro FP Plaza Cuenca, de Cuenca.
- 18 de octubre: 4 responsables del Centro de Emergencias 1-1-2 de Murcia visitaron el Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.
- 27 de octubre: 14 alumnos del XII curso de Formación Básica para Bomberos de Castilla-La Mancha.
- 19 de diciembre: 20 alumnos del Centro de Educación de Adultos ‘La raña’ de Navahermosa (Toledo).

De igual modo, dentro de la actividad del Centro Coordinador 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.

En este apartado, durante el año 2016 tan solo se ha registrado una visita:

- El 14 de diciembre en el Colegio Público "Villamiel" de Sonseca, en la provincia de Toledo. A este centro se trasladó el vehículo de comunicaciones (PMA) con personal del 1-1-2.



Durante la visita del vehículo de comunicaciones del 1-1-2 al colegio público "Villamiel" de Sonseca, una gran parte de los alumnos de este centro educativo pudieron conocer las capacidades operativas de este vehículo. Además, personal técnico del Servicio de Emergencia ofrecieron también charlas en varias clases, para que los pequeños conocieran la importancia del teléfono único de emergencias.





# Castilla-La Mancha

