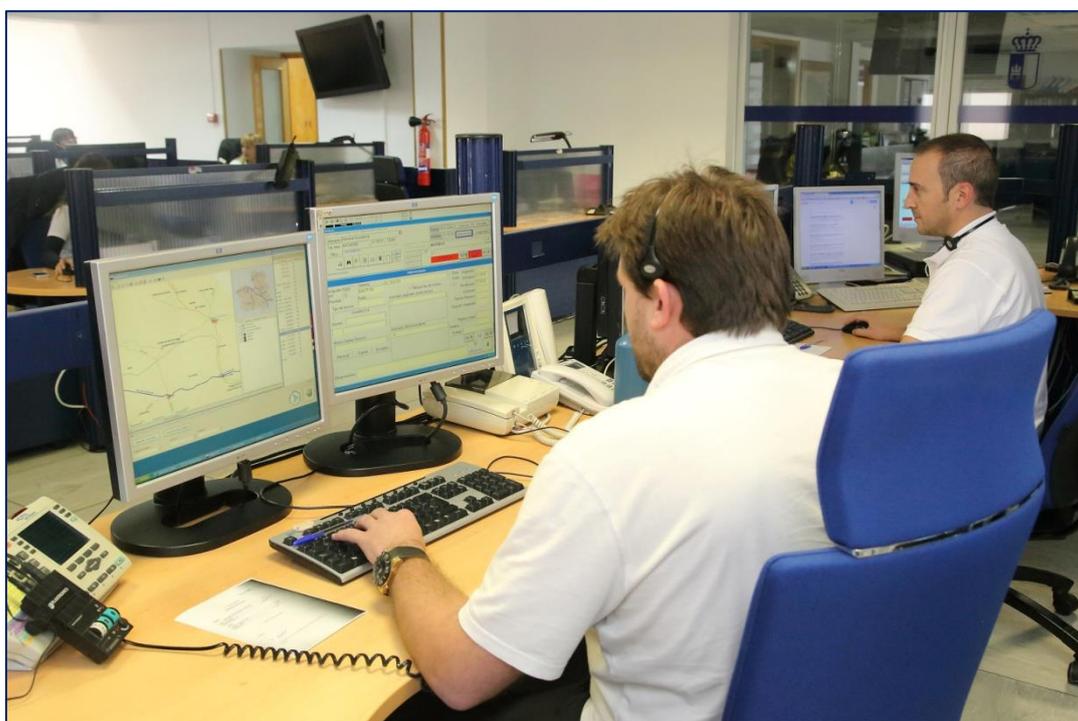


112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2017



ER-0860/2010

ÍNDICE

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

1. INTRODUCCIÓN.

El ejercicio 2017 ha sido el año en que el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha ha alcanzado el mayor número de llamadas procedentes desde su creación, lo que pone de manifiesto la gran implantación alcanzada por este Servicio entre los ciudadanos de la región, así como el buen y oportuno uso que los castellano-manchegos hacen de este teléfono único de emergencias.

En este sentido, cabe destacar que durante el pasado año el 1-1-2 registró un total de 680.504 llamadas procedentes, es decir, aquellas que tiene como fin la gestión de incidentes. De hecho, el número de comunicaciones llegadas al Servicio 1-1-2 durante el ejercicio anterior se incrementaron en más de 44.400, con respecto a 2016, lo que da una idea del salto cuantitativo que se ha producido y que, en correspondencia, ha encontrado la respuesta de los profesionales que integran el Centro Coordinador de Emergencias.

De hecho, el porcentaje que supone el número de llamadas procedentes contabilizadas el pasado año en relación al número total de llamadas recibidas, 1.541.064, supone un 44% del total, la proporción más importante registrada en la historia del Servicio de Atención y Coordinación de Emergencias 1-1-2.

El pasado año, además, se vio marcado por los fenómenos meteorológicos adversos dado que hubo que activar, hasta en cuatro ocasiones, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) por nieve, tormentas o fuertes vientos. Unas activaciones que supusieron un trabajo extraordinario para el 1-1-2, en la coordinación de los distintos efectivos que actuaron el paliar las situaciones creadas por la climatología adversa.

La labor llevada a cabo durante la gestión de estas emergencias extraordinarias, especialmente la ocurrida en el mes de enero, unido al trabajo habitual en la gestión de las urgencias, han supuesto para el Servicio 1-1-2 un esfuerzo importante durante 2017, que ha puesto a prueba la preparación y adiestramiento de los profesionales que componen el Centro de Coordinación de Emergencias.

Este esfuerzo, un año más, ha obtenido la aprobación de los propios ciudadanos que han otorgado al Servicio de Coordinación 1-1-2 una calificación sobresaliente en su trato con los usuarios. En este sentido, las encuestas que se llevan a cabo desde el Centro de Emergencias entre los propios castellano-manchegos han vuelto a arrojar resultados muy positivos del trabajo que se lleva a cabo en el 1-1-2

De hecho, a la pregunta “¿cuál es su opinión general sobre el Servicio?”, los ciudadanos de Castilla-La Mancha dieron al Servicio de Emergencias 1-1-2 una nota de 9,15 sobre 10, durante el pasado ejercicio 2017.

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, a través de los profesionales que la conforman, confluyen todos los esfuerzos de la organización tendentes a optimizar el servicio. Una adaptación que se materializa en la implantación de novedades operativas, en las que quedan incluidas las diferentes estrategias de carácter práctico: la planificación, la protocolización, las actualizaciones tecnológicas...

En este apartado, nos centramos en las novedades o evoluciones experimentadas durante el año 2017 en aspectos especiales de la operativa del Servicio 1-1-2 en su concepto más amplio. Miramos de forma resumida a un conjunto de actuaciones que se proyectan sobre varios bloques con personalidad propia.

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

Desde el Centro de Coordinación de Emergencias 1-1-2 se lleva a cabo el servicio de Apoyo y Asistencia Psicosocial, cuyo objetivo es prestar atención psicológica a los afectados y víctimas de aquellos incidentes surgidos en situaciones de urgencia o emergencia, además de prestar apoyo anímico y psicológico a sus familiares y allegados, normalmente cuando tienen que afrontar la pérdida de un ser querido o familiar cercano.

Este servicio es prestado por Cruz Roja Española, gracias al contrato firmado entre la Dirección General de Protección Ciudadana y esta ONG, en virtud de la adjudicación realizada en 2016.

Además, la Asistencia Psicosocial que presta Cruz Roja está concebida también para los trabajadores de los organismos intervinientes en las urgencias o emergencias que, en determinadas ocasiones, pueden quedar afectados anímicamente por su participación en algún accidente o incidente de especial gravedad.

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

De esta manera, y en cumplimiento del Protocolo Operativo ya señalado, durante el pasado año 2017 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron movilizados por el Centro de Emergencias 1-1-2 en un total de 47 ocasiones. De estas, el mayor número de intervenciones se llevaron a cabo durante los meses de marzo y junio, cuando se realizaron 6 actuaciones en cada uno de estos meses.

Si atendemos a las provincias donde se han llevado a cabo las intervenciones veremos que Toledo fue, sin duda, la zona donde se atendieron un mayor número de incidentes, con un total de 24; seguida de Ciudad Real con 8 intervenciones; Albacete con 6; Guadalajara con 5 y, por último, la provincia de Cuenca con 4 incidentes.

2.3.- Autoridad del profesorado

En el año 2017 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 2016-2017, que abarca los incidentes registrados entre los meses de octubre y junio, se han atendido un total de 13 alertas por parte del Servicio de Emergencias 1-1-2. Esta cifra supone justo la mitad de avisos que los registrados durante el curso 2015-2016, observándose por tanto una tendencia que apunta a una reducción en el número de incidencias; máxime si tenemos en cuenta que en el curso 2013-2014 se contabilizaron 32 incidentes.
- Especialmente llamativos son el número de casos, un total de 9, en el que los profesores o personal de los centros educativos sufren agresiones o amenazas 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 de usuarias concretas, suponen la introducción 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.

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 2017, se han dado de alta 16 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, además 4 se han dado de baja y 6 han experimentado modificaciones en los datos que los integran. A 31 de diciembre de 2017 se encontraban operativos un total de 94 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 doméstica. A continuación se pueden ver las llamadas que el operador de demanda, inicialmente, clasifica como relacionadas con violencia de género. No en todos los casos dichas llamadas tienen finalmente relación con el ámbito en que inicialmente se clasifican, siendo las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y el Instituto de la Mujer quienes valoran su contenido.

En 2017 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 2.400 incidentes relacionados con la violencia de género, del modo que a continuación se detalla.

VIOLENCIA DE GÉNERO 2017	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	87	86	79	97	97	104	134	120	113	98	82	112	1.209
>DENUNCIA	1	8	1	2	0	4	1	1	1	1	2	5	27
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	14	13	11	18	18	21	34	25	26	19	15	16	230
>PSICOLÓGICA	70	52	70	73	64	72	69	79	66	71	57	57	800
>AGRESIÓN SEXUAL	0	1	0	0	0	1	2	1	1	0	0	0	6
>PRESENCIA DEL AGRESOR	2	2	2	0	4	7	3	4	4	6	5	4	43
>SOLICITA ASESORAMIENTO	10	7	5	16	10	6	5	4	7	6	4	5	85
TOTAL	184	169	168	206	193	215	248	234	218	201	165	199	2.400



El apoyo que prestan las agrupaciones de voluntarios es esencial en muchas situaciones de emergencia

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 adversos.

Estos voluntarios constituyen un recurso importante para las diferentes situaciones de urgencia, para las cuales resulta esencial poder contar con un referente para la actuación coordinada como el Centro 1-1-2.

Hay que destacar, como se puede observar en el siguiente cuadro, que durante el año 2017 se produjo el mayor número de activaciones de las agrupaciones de voluntarios desde el año 2010, con un total de 2.680. Así, durante el pasado ejercicio han sido los meses de verano, concretamente julio y agosto, cuando las agrupaciones de voluntarios registraron un considerable 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.

Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2017												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
234	164	187	231	170	258	294	291	228	201	238	184	2.680
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2016												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
164	143	186	153	135	205	252	270	220	257	179	158	2.322
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2015												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
182	178	165	144	223	222	322	278	166	140	142	163	2.325
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2014												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
131	151	240	190	277	249	218	258	187	189	129	178	2.397
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2013												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
125	132	151	103	187	220	403	365	244	210	239	219	2.598
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2012												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
120	265	181	138	141	208	236	230	195	110	97	113	2.034
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2011												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
101	130	131	189	263	213	283	254	192	374	122	137	2.389
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

2.6.- Puesta en marcha del Sistema E-Call

En el mes de octubre se llevó a cabo el suministro e integración del equipamiento para el Sistema E-Call 112 de Castilla-La Mancha, cofinanciado por el **Fondo Europeo de Desarrollo Regional** a través del Programa Operativo FEDER Castilla-La Mancha 2014-2020.

El sistema, aprobado por el Parlamento Europeo, tiene como fin que todos los nuevos vehículos que circulen por la Unión Europea a partir del 31 de marzo de 2018 dispongan de un dispositivo que, en el caso de que dicho automóvil sufra un accidente, avise de manera automática al centro de Emergencia 1-1-2 de su zona, enviando además un paquete de datos básicos sobre lo ocurrido.

Este nuevo sistema también permitirá que la Sala de Coordinación del 1-1-2 se conecte de inmediato con el interior de los vehículos, para que los técnicos puedan evaluar la situación de los pasajeros conscientes.



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%
2017	1.541.064	680.504	44%
TOTAL	33.028.895	8.400.170	

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

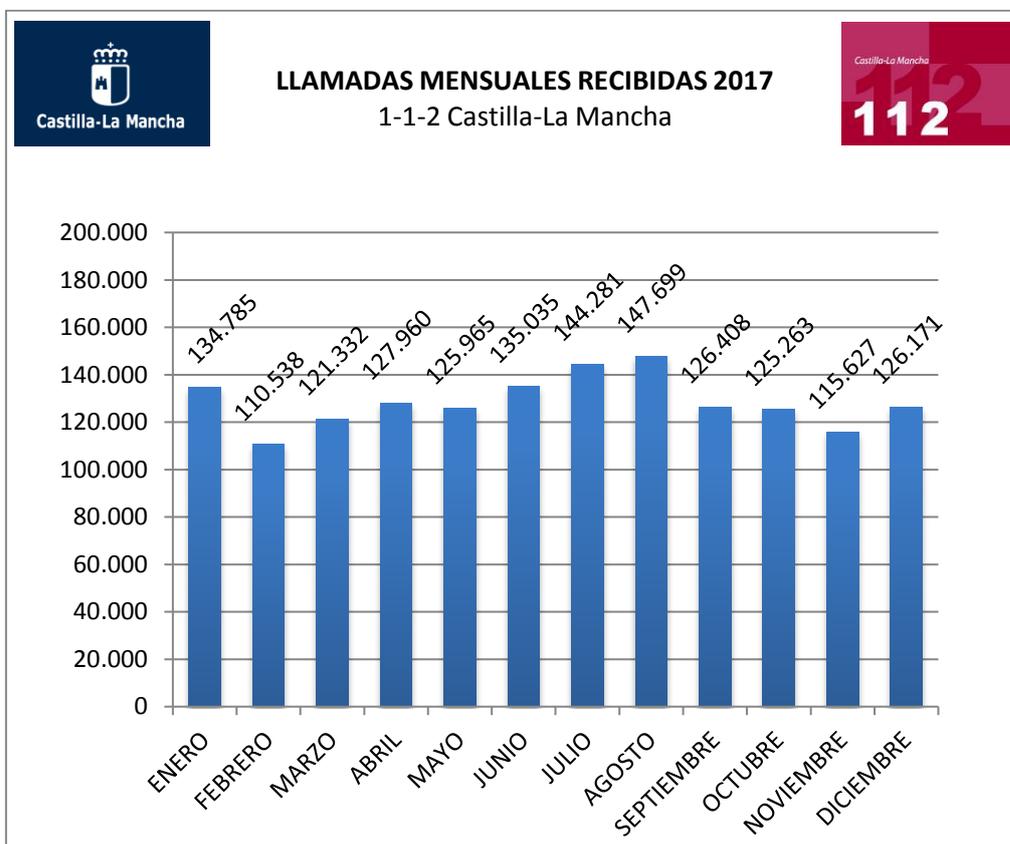
esta memoria se computan como tales las recibidas tras marcar 1-1-2 y aquellas que se gestionaron a través de las líneas de seguimiento habilitadas para los diferentes recursos, organismos o instituciones.

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

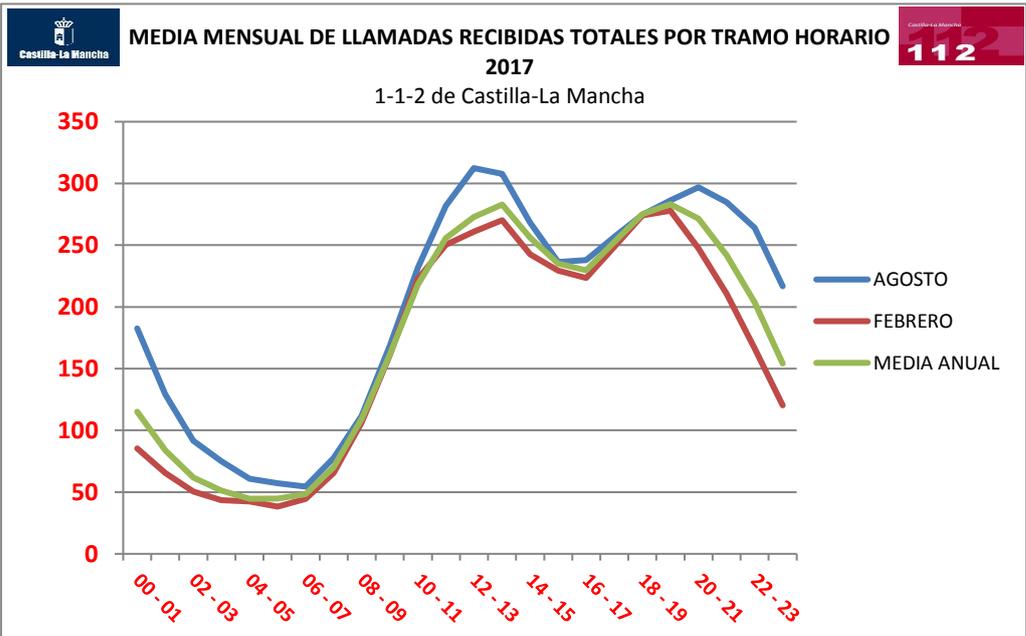
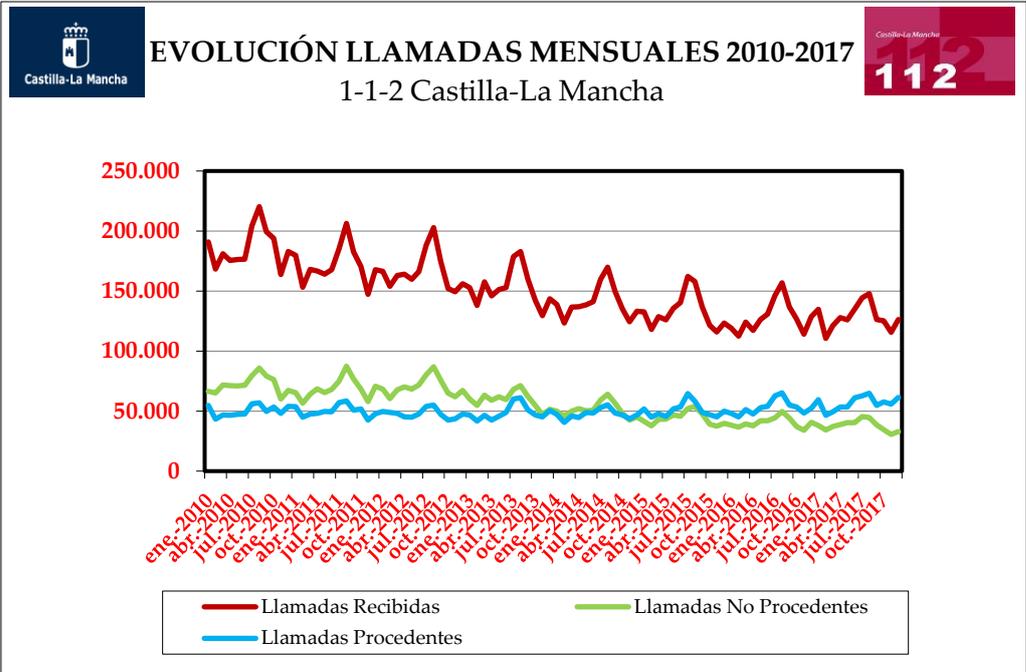
La disminución de las llamadas recibidas, que se viene produciendo desde el año 2006 y que se ha estabilizado en los dos últimos años, guarda relación con un uso más racional de la línea 1-1-2 por parte de los ciudadanos. Este civismo, asociado a un mejor conocimiento del servicio prestado, ha repercutido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

De hecho, esta afirmación se ve apoyada por un incremento sustancial del número de las llamadas procedentes. En este sentido cabe destacar que 2017 ha sido el año que mayor número de llamadas procedentes se ha producido en el Centro de Coordinación, desde su creación; siendo, además, el tercer 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 147.699 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 2017 un total de 110.538 comunicaciones por la línea 1-1-2.

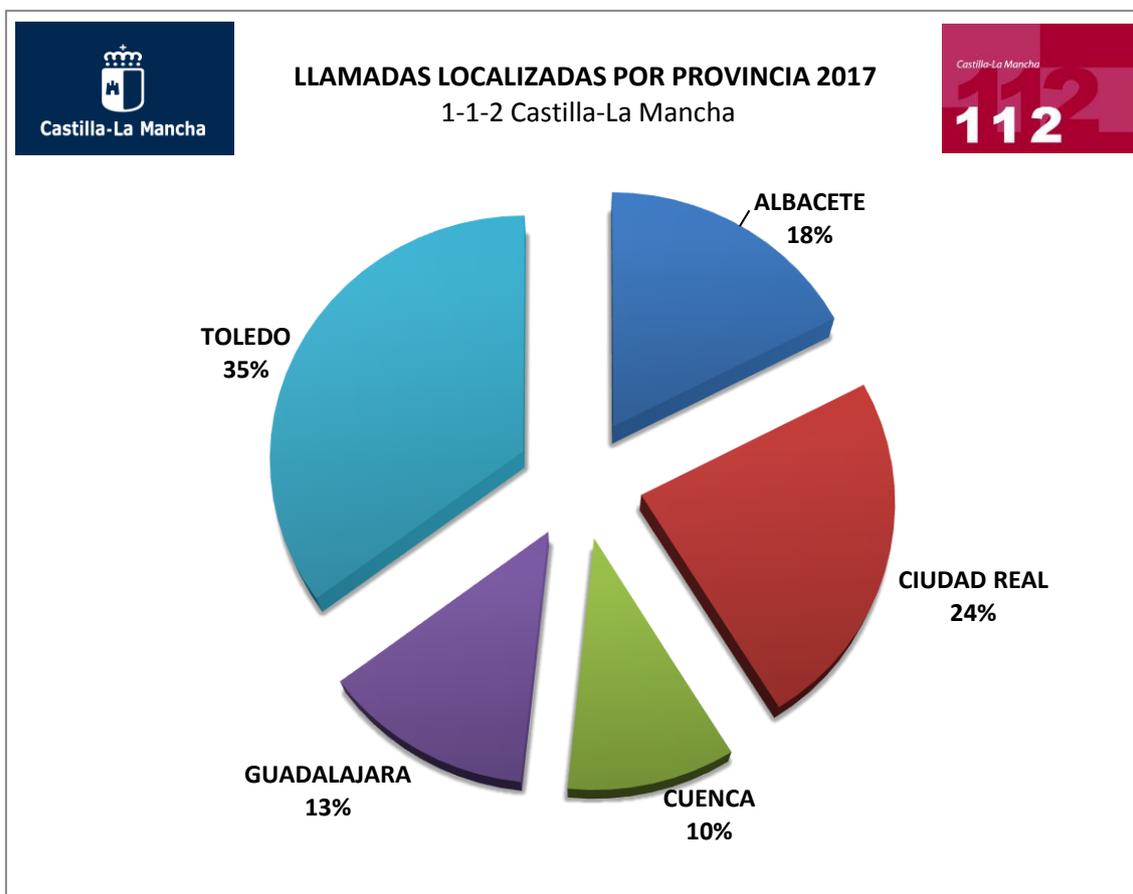


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 12:00 y las 14:00 horas y las 18:00 y las 20:00 horas. En verano esta tendencia se agudiza y la franja horaria de la mañana se amplía desde las 11:00 hasta las 14:00 horas.

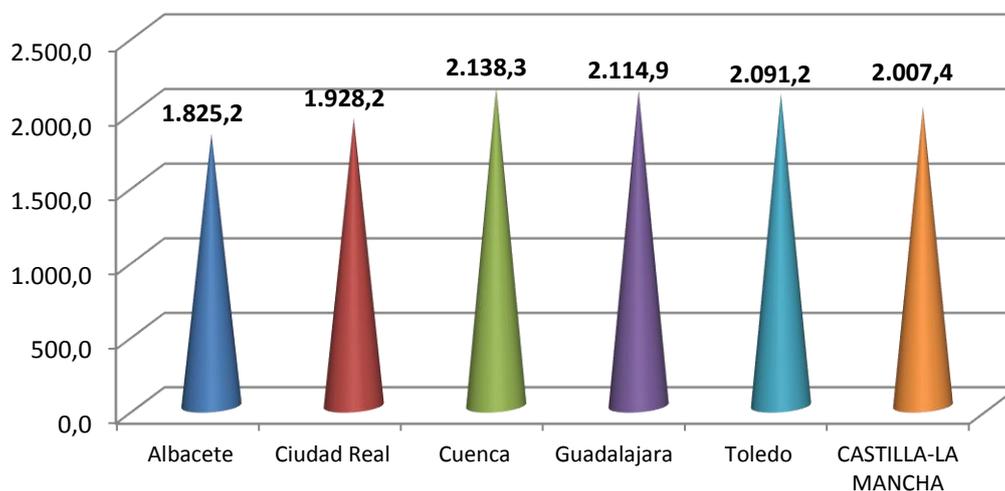
Por norma general, después de las 20:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. En verano este descenso se produce de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 00:00 horas.

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.



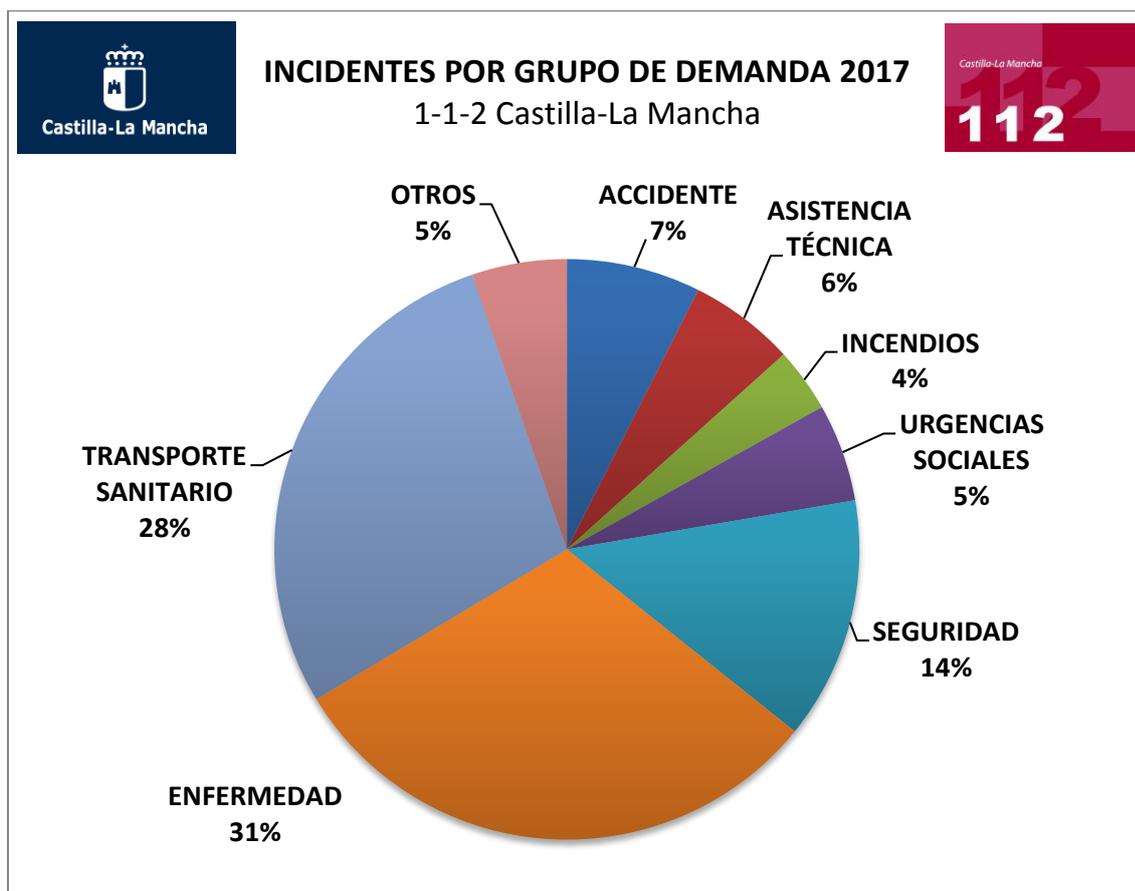
Por otra parte, y para poder realizar una comparación entre todas las provincias de la comunidad autónoma, se ha procedido a elaborar una tasa de llamadas recibidas por el 1-1-2 y localizadas por cada 10.000 habitantes. Con ello logramos tener un índice objetivo que nos permita cotejar magnitudes similares.

De esta manera, podemos observar que la provincia en la que se ha producido una mayor tasa de comunicaciones en 2017 es Cuenca con 2.138,3 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes. Tras Cuenca, Guadalajara es la provincia que presenta también una de las mayores tasas de llamadas al 1-1-2.

Por el contrario, la provincia que menor tasa de llamadas reflejó el pasado año, al igual que ya ocurriera en 2016, es Albacete con 1.825,2 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.

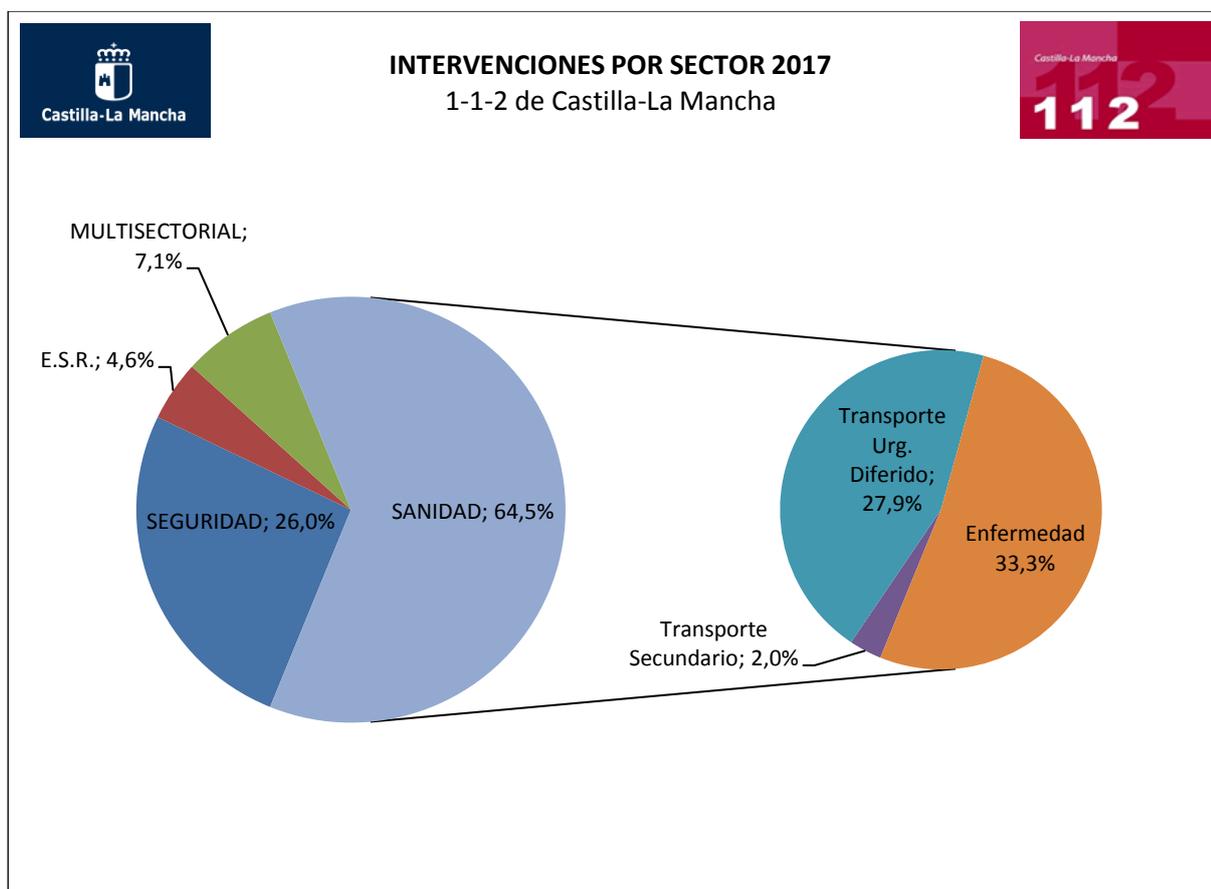
Se denomina intervinientes a cada uno de los servicios de urgencia que se desplazan al lugar del incidente para resolverlo.

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.

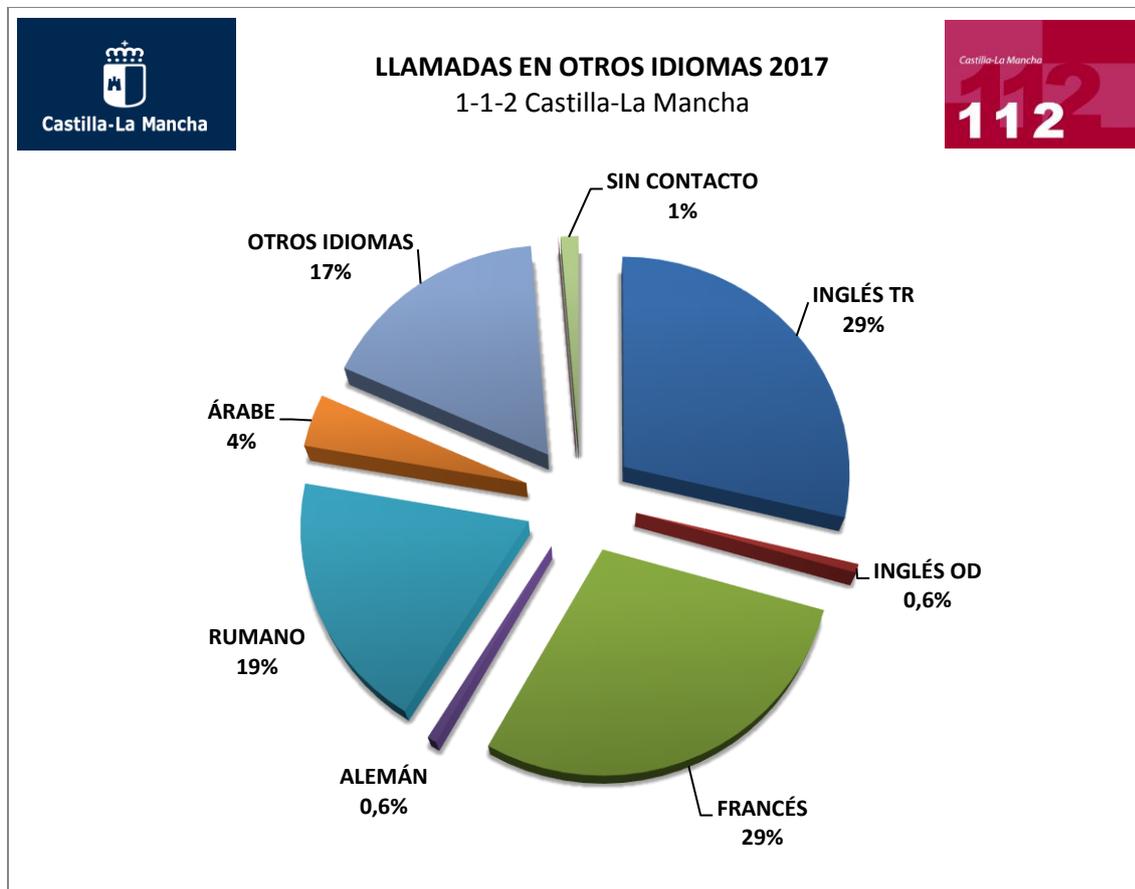
Además, como puede observarse en el gráfico que sigue a estas líneas, las intervenciones sanitarias se subdividen a su vez en tres operaciones diferenciadas:

- El Transporte Urgente Diferido 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 posee el menor porcentaje 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 el Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil o la Policía Local; Extinción, Salvamento y Rescate, protagonizadas por los cuerpos de Bomberos y los Forestales 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.

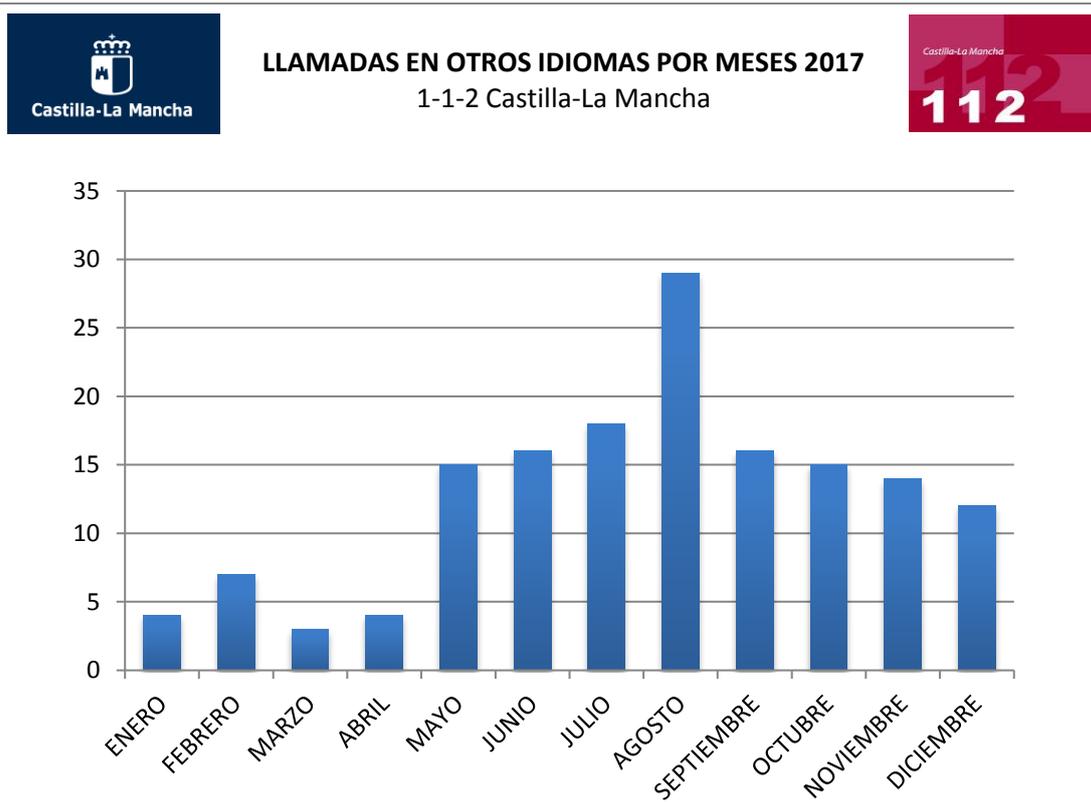


3.5. Llamadas recibidas y atendidas en otros idiomas



El 1-1-2 de Castilla-La Mancha dispone también de un servicio de traducción, con el fin de poder atender las llamadas de todas aquellas personas extranjeras que se encuentran en nuestra comunidad, bien de tránsito o porque han comenzado a residir recientemente en Castilla-La Mancha y desconocen el idioma español. Durante el pasado año las dos lenguas extranjeras más demandadas fueron el inglés y el francés, seguidas por el rumano y el árabe. Más minoritarias fueron el alemán, el portugués o el italiano, entre otras.

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 en nuestra comunidad autónoma.

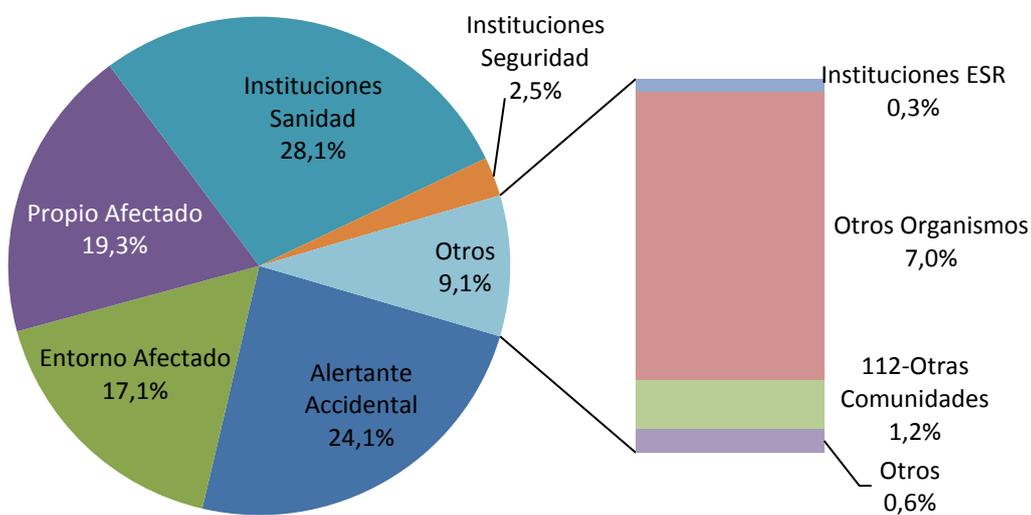


3.6. Tipología de alertantes

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

Al 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 24,1% de los casos.

En relación con el segundo grupo cabe señalar que el 28,1% 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.



Los alertantes accidentales, es decir, aquellas personas que presenciaron incidentes y no se encontraban involucradas, fueron las principales fuentes de alerta al 1-1-2, fuera del ámbito institucional

4. CONVENIOS, ACUERDOS Y PROTOCOLOS

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

En este contexto, de cara a una eficaz actuación, es obligado desplegar una ambiciosa tarea de protocolización en la que se conjuguen las diversas competencias y capacidades. De ella deviene la determinación de las acciones más simples (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 año 2017 los frutos alcanzados en protocolización, que por sí mismos potencian el papel operativo del Centro 1-1-2, son los siguientes:

Ministerio de Fomento



El 5 de mayo de 2017 se procede a la firma del Protocolo Operativo de Comunicación y Coordinación de Emergencias en el Túnel de Los Yébenes de Toledo, 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 en esta infraestructura perteneciente al Ministerio de Fomento.

Servicio de Protección Civil de Castilla-La Mancha



El 9 de octubre de 2017 se lleva a cabo la firma del Protocolo para el uso y actualización del recurso de directorios y documentos operativos compartido entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 y el Servicio de Protección Civil, con el objeto de crear un servicio compartido para mantener la actualización de la información necesaria para hacer frente a situaciones de emergencia.

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 la 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 los responsables de 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 emergencias 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 del Servicio de Protección Civil en caso de que la situación evolucione hacia una emergencia extraordinaria.

5.2. Emergencias extraordinarias

Temporal de nieve en Cuenca y Albacete. Activación del METEOCAM

El día 18 de enero la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) da a conocer el aviso de alerta naranja por nevadas en las zonas de Almansa y la Sierra de Albacete, así como otro aviso de nivel amarillo, también por temporal de nieve, en buena parte de la comunidad autónoma, especialmente en Cuenca.

Ante estas previsiones, la Dirección General de Protección Ciudadana activó ese mismo día, a las 13:15 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en fase de alerta en la provincia de Albacete.

Al día siguiente, tras el seguimiento exhaustivo de los incidentes que iban llegando a la Sala de Coordinación del 1-1-2 y constatando que continuaban las previsiones desfavorables por parte de la AEMET, a las 14:45 horas del día 19 se decide la activación del METEOCAM en fase de emergencia Nivel 1, en las provincias de Albacete y Cuenca.

Sin embargo, el elevado número de incidentes y el empeoramiento de la situación meteorológica durante la jornada del 19 aconsejó el incremento del nivel del METEOCAM, declarando a las 22:00 horas de ese mismo día la fase de emergencia Nivel 2, lo que supuso la activación de la Unidad Militar de Emergencias (UME).

El METEOCAM estuvo activado hasta las 18:30 horas del día 22 en la provincia de Cuenca, prolongándose la desactivación total en la provincia de Albacete hasta las 9:30 horas del día 24. Durante todo este tiempo se registraron en la Sala de Coordinación del 1-1-2 un total de 364 incidentes, la mayor parte de ellos en la provincia de Albacete, donde se produjeron cortes de carreteras y el aislamiento de poblaciones.

Además, fue especialmente importante el corte de suministro de energía eléctrica provocado por las fuertes nevadas y que perjudicó, sobre todo, a la provincia de Albacete, llegando a contabilizar más de 3.000 usuarios afectados por la falta de electricidad.



El tráfico rodado se vio muy afectado por el temporal de nieve, especialmente en la autovía A-31

Fenómenos de tormentas y lluvias en toda la región. Activación del METEOCAM

El día 7 de julio la Dirección General de Protección Ciudadana activaba a las 11:15 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en toda Castilla-La Mancha en fase de alerta. La causa fueron las previsiones de fuertes tormentas y lluvias realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para toda la comunidad autónoma, especialmente en las provincias de Cuenca, Guadalajara y Albacete.

El METEOCAM fue desactivado a las 12:15 horas del día 8 de julio. Durante las 25 horas en que estuvo activado se registraron en la Sala de Coordinación del 1-1-2 un total de 196 incidentes

en todas las provincias de la región, excepto Ciudad Real, siendo finalmente las de Toledo y Cuenca las que contabilizaron un mayor número de incidencias por lluvias torrenciales.

Incidencia de altas temperaturas en Ciudad Real. Activación del METEOCAM

El día 13 de julio la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación, a las 12:00 horas, del Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) a raíz de las previsiones realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), que estimaba temperaturas de hasta 44 grados centígrados en la comarca del Valle del Guadiana (Ciudad Real).

El METEOCAM fue desactivado a las 11:43 horas del día 14 de julio, tras rebajar la AEMET el nivel de los avisos por altas temperaturas en la provincia de Ciudad Real. Hay que señalar que no se registró ningún incidente relacionado con esta alerta.



Durante el incendio declarado en Yeste (Albacete) hubo que evacuar a unos 300 vecinos de la zona

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 2017 destacan las intervenciones realizadas por el Servicio de Emergencia 1-1-2 en dos incendios forestales:

- Yeste (Albacete). El día 28 de julio se inició el incendio cuya extensión provocó la evacuación de unas 300 personas que se encontraban en diversas pedanías de la Sierra del Segura y en centros de ocio. El fuego se dio por extinguido el día 9 de agosto. Durante este incidente hay que señalar que el INFOCAM se activó en fase de emergencia nivel 2.
- Cañamares (Cuenca). El día 9 de agosto se inició el incendio forestal que propició la activación del INFOCAM en fase de emergencia nivel 2. El incendio se dio por extinguido a las 21:30 horas del día 18 de ese mismo mes.

Fuertes vientos en toda la comunidad autónoma. Activación del METEOCAM

El día 10 de diciembre la Dirección General de Protección Ciudadana activaba, a las 16:00 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en toda Castilla-La Mancha, en fase de alerta. Las causas fueron las previsiones de fuertes vientos realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología para toda la comunidad autónoma.

El METEOCAM fue desactivado a las 17:00 horas del día 11 de diciembre. Durante las 25 horas que estuvo activado se registraron en la Sala de Coordinación del 1-1-2 un total de 128 incidentes en todas las provincias de la región, siendo Toledo la zona donde se produjeron un mayor número de intervenciones debido a los fuertes vientos, seguida de Ciudad Real, Guadalajara, Albacete y Cuenca.

5.3 Incidentes relevantes

Entendemos por incidentes relevantes aquellas situaciones en las que se requiere un especial esfuerzo de coordinación por parte de la Sala del 1-1-2, en función de diversos parámetros como:

- 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.

Ejemplos de incidentes de especial relevancia:

1.- Rescate de un senderista desorientado en la sierra de Guadalajara, concretamente en el paraje de La Vereda, en Campillo de Ranas

A las 22:27 horas del día 4 de enero se recibe una llamada avisándonos de la desaparición de un hombre que, mientras hacía senderismo por la zona de La Vereda, en el término municipal de Campillo de Ranas (Guadalajara), se ha desorientado y se desconoce su paradero actual.

En un primer momento, para intentar localizar a este hombre, se envía una dotación de agentes de la Guardia Civil de la zona, bomberos del parque de Azuqueca de Henares y agentes medioambientales. Sin embargo, se trata de una zona boscosa, con muchos canchales, a lo que hay que sumar las altas horas de la noche, por lo que la dificultad para realizar la búsqueda es elevada.

Las labores de búsqueda se reanudan por la mañana con el mismo personal de la noche anterior, sumándose a ellas los dos helicópteros de rescate de los bomberos de la Comunidad de Madrid,

Finalmente, y tras haber pasado la noche a la intemperie, el senderista fue hallado en buenas condiciones físicas, sobre las 11:40 horas, en una pista forestal entre las zonas de La Vereda y la Vihuela.

2.- Actuación tras un accidente de tráfico, para rescatar un cuerpo que se encuentra en el interior de un vehículo, sumergido en un canal con agua en Malpica de Tajo (Toledo)

El día 23 de abril, a las 19:42 horas, se produce una colisión entre dos turismos en la carretera CM-4015, a la altura del kilómetro 18 y dentro del término municipal de Malpica de Tajo (Toledo). El fuerte choque provoca que uno de los vehículos salga despedido, cayendo a un canal de riego con agua.

En el interior de ese mismo vehículo viajaban dos personas, una de las cuales sale despedida del turismo y cae al canal, donde es vista salir y volver a hundirse, mientras que la otra queda atrapada en el interior, con el coche sumergido.

Con el fin de rescatar los cuerpos de ambas personas se activa desde la Sala de Coordinación del 1-1-2 al Consorcio Provincial de Bomberos, desde donde se movilizan dos dotaciones pertenecientes a los parques de Toledo y Santa Olalla.

Los miembros de este cuerpo de extinción y rescate logran en un primer momento localizar y extraer el cuerpo de la persona, ya fallecida, que se encontraba en el canal. El rescate del segundo de los afectados, cuyo cuerpo quedó atrapado en el interior del vehículo, fue más laborioso, pudiéndose finalizar sobre la medianoche.

3.- Rescate de un espeleólogo accidentado en la cueva de los Chorros, situada en el nacimiento del Río Mundo, en Riópar (Albacete)

El día 29 de mayo, sobre las 16:20 horas, una joven de 25 años que se encontraba haciendo espeleología en la cueva de los Chorros, en el nacimiento del Río Mundo, sufre una caída en el interior de la cueva a consecuencia de la cual padece una fractura.

Dada la profundidad en la que se encontraba la afectada y las características del rescate, se activa una dotación del cuerpo de bomberos de Alcaraz, que se hacen cargo del salvamento de esta mujer, estimando para ello un tiempo de resolución elevado.

De hecho, no es hasta las 23 horas, aproximadamente, cuando los bomberos logran sacar de la cueva a la afectada, que es atendida en el lugar y trasladada de manera inmediata, por el helicóptero sanitario, al Hospital General de Albacete.



5.4. Dispositivos especiales

Para el Servicio de Emergencias 1-1-2 resulta importante poder colaborar en dispositivos preventivos con motivo de los actos o celebraciones que concitan riesgos al concentrar a un gran número de personas. Con esta colaboración se desarrollan importantes aspectos de la misión de este Centro:

- Dota de capacidades de coordinación a los diferentes planes de emergencia diseñados.
- Asegura la integración con la planificación del Servicio de Protección Civil, en caso de que la situación evolucione hacia una emergencia extraordinaria.

De esta manera, la colaboración del Servicio 1-1-2 en dispositivos preventivos durante el año 2017, con motivo de actos o celebraciones que han reunido un gran número de personas, se centraron en los siguientes eventos:

- Coordinación con el dispositivo del Plan de Actuación y Medidas de Emergencia Carnaval 2017 en Ciudad Real, desde el 25 de febrero al 1 de marzo.
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Respuesta para la Semana Santa de Cuenca, del 9 al 16 de abril.
- Procedimiento de coordinación con el Plan de Autoprotección y Emergencia Viñarock 2017, operativo entre los días 28 al 30 de abril, durante la celebración de la XXII 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 2017, 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 2017, en Ciudad Real, durante los días 4 y 5 de junio.
- Coordinación con el Plan de Emergencia del Espectáculo Pirotécnico en Valmojado (Toledo), el 2 de septiembre.
- Procedimiento de coordinación con el dispositivo del Plan de Autoprotección de las Ferias y Fiestas de Puertollano (Ciudad Real), del 4 al 10 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.

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 2017 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 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.

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Horas	Nº asistentes
Formación Interna Inicial	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	Plan de Adaptación del Servicio 1-1-2 a la Nueva Norma ISO9001:2015	Operador de Demanda	2 hora	35 OD, 7 ORM, 5 JS, 4 TD y 1 JD
	Emergencias Extraordinarias	Operadores de Demanda	3 horas	34 OD
	Sesión monográfica: PLATECAM	Jefes de Sala y O. Respuesta Multisectorial	3 horas	5 JS, 15 ORM, 4TD y 1JD
	Taller de análisis de incidentes	Jefes de Sala y O. Respuesta Multisectorial	3 horas	8 JS y 9 ORM
	Sesión monográfica Riesgo Químico	Jefes de Sala y O. Respuesta Multisectorial	2 horas	8 JS y 9 ORM

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Horas	Nº asistentes
Formación Interna Continua Especialización	Aplicación Sirenas de Puertollano	Jefes de Sala y O. Respuesta Multisectorial	1 hora	7 JS y 18 ORM
	Portal COLABORA	Estructura	4 horas	1 RD, 1 TS y 1 Conductor
	Despachadora TETRA	Estructura	3 horas	3 TS y 1 Conductor
	Primeros Auxilios	Operación de Demanda	6 horas	1 RP, 4 JD, 2 RD, 6 TD, 2 Conductores, 3 JS, 9 ORM y 33 OD
	Dirección Eficaz de Equipos de Trabajo	Estructura	12 horas	1 DP, 4 JD, 2 RD y 5 TD
	Técnicas de Comunicación (Estrategias para una comunicación asertiva)	Estructura	12 horas	1 DP, 3 JD, 1 RD y 6 TD
	Curso de Liderazgo y Dirección de Personas	Jefes de Sala	10 horas	8 JS
	Microsoft EXCEL	Estructura	30 horas	1 JD y 2 TD
	Microsoft POWERPOINT	Estructura	20 horas	3 TD y 2 Conductores
	Gestión Emocional ante Llamadas y Situaciones Díficiles	Operadores de Demanda	6 horas	37 OD

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	116 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.

En este sentido, tanto los responsables del área de Formación del 1-1-2 como el resto del personal del Servicio de Emergencias participan también impartiendo formación a personal externo del Centro, en cursos y talleres que se realizan en centros como la Escuela de Protección Ciudadana. De hecho, algunas de las actividades en las que han participado trabajadores del 1-1-2 como docentes, durante el año 2017, han sido:

- Curso sobre Planes de Emergencia, Protección Civil y Autoprotección en Castilla-La Mancha.
- Técnico de Protección Civil y Emergencias en Castilla-La Mancha.
- XXIX Curso selectivo de formación inicial para policías locales.
- Menores en situaciones de emergencias (protocolos y actuaciones).
- XII Curso de Formación Básica para Bomberos de Castilla-La Mancha.

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2017 en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de 105 simulacros de emergencia. Estos simulacros han sido llevados a cabo por diferentes organismos, instituciones y empresas en cumplimiento de diferentes planes (autoprotección, evacuación, de emergencia interior, etc.).

La participación del Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 en estos ejercicios y simulacros abarca una amplia tipología, que se podría resumir en las siguientes posibilidades:

- El mero conocimiento de la realización del simulacro, fundamentalmente a efectos de evitar una posible alarma social.
- Participación más activa, con recepción de la llamada de emergencia y producción o no de una activación real de los servicios de emergencia, en función del grado de implicación de estos, según lo que se haya pactado con los organizadores del simulacro.

- Participación directa y total en ejercicio de las funciones de coordinación que tiene asignadas el Centro 1-1-2.

Así, cabe señalar que de los 105 simulacros de emergencia llevados a cabo por diferentes organismos e instituciones durante el pasado año, y de los que tuvo conocimiento la Sala de Coordinación, en 83 de ellos hubo una implicación directa del Servicio de Emergencias 1-1-2, prestando apoyo de algún tipo.

Por lo que respecta a los grandes ejercicios que se desarrollan durante el año, bien por parte de alguna administración pública o por grandes empresas, cabe destacar los cuatro simulacros a gran escala que se realizaron durante 2017 y en los cuales el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

Simulacro de activación del PLATECAM por un incendio forestal provocado por un transporte de materias peligrosas, en la localidad albaceteña de Riópar (19 de abril de 2017)

Con el objetivo de realizar la activación del Plan Territorial de Castilla-La Mancha (PLATECAM), a través de la integración de dos planes de Protección Civil, que previamente habían sido impulsados, se llevó a cabo un ejercicio en Riópar (Albacete) con una importante participación de organismos y medios.

Para ello se construyó una hipótesis en la que convergían tanto un accidente de transporte de materias peligrosas, que aconsejaba la activación del Plan Especial de Transporte de Mercancías Peligrosas (PETCAM), como un incendio forestal causado por dicho accidente, para lo cual se activaba el Plan de Incendios Forestales de Castilla-La Mancha (INFOCAM).

Así, tras el supuesto accidente de un camión de materias peligrosas se activaba el PETCAM, sin embargo, dicho siniestro daba lugar a un incendio forestal en la zona, lo que obligaba a la puesta en marcha del INFOCAM. Con el fin de evitar duplicidades en la actuación en la zona y para una mejor coordinación de los medios se activó el PLATECAM, con lo que se integraron los esfuerzos de todos los intervinientes para atajar los daños en ambos escenarios.

En el ejercicio participaron unos 150 efectivos pertenecientes a:

- Servicio de Emergencias 1-1-2
- Guardia Civil
- Cruz Roja
- Servicio de Salud regional (SESCAM)
- Bomberos del Consorcio Provincial de Albacete (SEPEI)
- Servicio de Extinción de Incendios Forestales

- Técnicos de Protección Civil
- Voluntarios de Protección Civil de diversas agrupaciones de la zona

Simulacro de emergencia en la planta de CEPSA situada en el municipio toledano de Cebolla. (9 de junio de 2017)

El día 9 de junio tuvo lugar un simulacro en la planta de gas licuado que la empresa CEPSA posee en el municipio de Cebolla (Toledo). El ejercicio de simulación fue elaborado tanto por la empresa propietaria como por el Servicio de Protección Civil.

El simulacro, que se enmarca dentro del Plan de Emergencia Exterior de CEPSA-Cebolla, consistió en un ejercicio de comunicaciones para coordinar un supuesto incidente extraordinario en la planta, siendo el Servicio de Emergencia 1-1-2 el organismo coordinador de todos los grupos y organismos que, supuestamente, actuaban ante la emergencia planteada.

Simulacro de activación del “Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM)” en la localidad ciudadrealeña de Valdepeñas (4 de noviembre de 2017)

Con el objetivo de comprobar las potencialidades del Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM) se desarrolló, durante el pasado día 4 de noviembre, un simulacro de inundaciones que se desarrollaba en la localidad de Valdepeñas (Ciudad Real), y que afectaba a gran parte de la población.

El ejercicio tenía como hipótesis de trabajo un período prolongado de lluvias intensas, que afectaría al incremento de los caudales de los arroyos y cauces de la localidad, así como a la presa de La Cabezuela, que se ve sobrepasada en su capacidad máxima. Todo ello provocaría un incremento del cauce de La Veguilla y la zona del canal.

Ante esta situación, y tras la puesta en marcha del plan de emergencia de La Cabezuela, se activó el plan de emergencia municipal (PLATEMUM) de Valdepeñas y el PRICAM. Este último como mecanismo de coordinación de todos los cuerpos de intervención que trabajarían ante una emergencia de este tipo.

En el ejercicio participaron unos 150 efectivos pertenecientes a:

- Servicio de Emergencias 1-1-2
- Guardia Civil
- Cuerpo Nacional de Policía
- Confederación Hidrográfica del Guadiana

- Policía Local de Valdepeñas
- Servicio de Salud regional (SESCAM)
- Bomberos del Consorcio Provincial de Ciudad Real (1006)
- Cruz Roja
- Técnicos de Protección Civil
- Voluntarios de Protección Civil de las agrupaciones de: Valdepeñas, Alcázar de San Juan, Manzanares, Puertollano, Villanueva de los Infantes y Socuéllamos.

Simulacro de activación del “Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP)” por un accidente en el Complejo Petroquímico (15 de noviembre de 2017)

El día 15 de noviembre se desarrolló en el complejo industrial de Puertollano, concretamente en el establecimiento de Repsol Petróleo, un simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior (PEEP), en fase de emergencia nivel 1, debido a un accidente de categoría 1.

La hipótesis del accidente se centraba en el incendio de un tanque de nafta (sustancia líquida procedente de los hidrocarburos, muy inflamable y que se utiliza como disolvente industrial), con el posible hundimiento del techo del mencionado tanque, ubicado en la planta de Repsol Petróleo.

Una vez iniciado el ejercicio, la dirección del PEEP, tras la correspondiente valoración, estimaba la puesta en marcha del Plan en fase de emergencia nivel 1, con la activación de los grupos de acción exterior y la constitución del puesto de mando avanzado (PMA) en las inmediaciones de la planta de Repsol Petróleo.

Simultáneamente a los trabajos de extinción en el tanque de nafta, se desarrolló la evacuación de uno de los edificios de la factoría de Repsol, cuyos trabajadores fueron trasladados al albergue provisional montado por Cruz Roja, donde se realizó una detallada filiación y se comprobó su estado físico.

En el mencionado simulacro, en el que llegaron a participar más de 100 personas, se dieron cita los siguientes recursos:

- Sala de Coordinación del 1-1-2
- Puesto de Mando Avanzado del Servicio de Emergencias 1-1-2
- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local
- Consorcio Provincial contra Incendios y Salvamento (1006)
- Bomberos del propio complejo industrial (SESEMA)
- Servicio de Salud Regional (SESCAM)

- Cruz Roja
- Agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de Puertollano, Ciudad Real y Calzada de Calatrava



En la realización del simulacro del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano correspondiente al año 2017 participaron más de 100 efectivos, pertenecientes a todos los cuerpos de emergencia de esta localidad ciudadrealeña, así como aquellos de apoyo interior al Complejo Petroquímico



7. COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS

7.1. Preámbulo

El objetivo del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 es atender de forma rápida y eficaz todas aquellas situaciones de emergencia que plantean los ciudadanos, coordinando la asistencia por parte del personal de intervención especializado. Por este motivo, la meta del Servicio 1-1-2 es siempre lograr la satisfacción de los ciudadanos, para lo cual se ponen en marcha diversas medidas y actuaciones encaminadas a lograr el más alto nivel de calidad.

Para ello, el 1-1-2 dispone de una Carta de Servicios donde se detallan los compromisos que el Centro de Emergencias adquiere con los ciudadanos, para ofrecer una prestación de calidad. Esta Carta fue reeditada en mayo de 2016, con el fin de seguir mejorando en el servicio que se presta a los ciudadanos.

De hecho, la importancia que se concede en el Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha a la calidad lleva a disponer de los certificados de AENOR correspondientes. Unos certificados referidos tanto a su Carta de Servicios como a la gestión de calidad de la actividad, que atestiguan el buen hacer y la profesionalidad del Centro Coordinador.

Sin embargo, el afán del Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2 es seguir superándose día a día, algo que no sería posible sin el concurso de todos los castellano-manchegos. Por ello, desde el 1-1-2 se recogen, analizan, responden y se corrigen todas aquellas actuaciones que han obtenido la desaprobación de los usuarios del servicio, y que se almacenan bajo el epígrafe de Quejas.

En el mismo sentido, desde el 1-1-2 se reciben y contestan todas aquellas solicitudes de información que los ciudadanos, Administraciones públicas y entidades presentan y que, este año, han crecido de una manera importante.

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

7.2. Revisión del Sistema

La Dirección del Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, comprometida con la responsabilidad de rendir cuentas sobre la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad y su Carta de Servicios y con el objeto de asegurar su mejora, ha procedido a poner en marcha el proceso de Revisión y Planificación que ha permitido el análisis del desempeño de ambas herramientas de gestión a lo largo del año 2017 y su planificación para el año próximo.

Teniendo como referencia el Manual de Calidad y el procedimiento correspondiente de dicho proceso, se ha evaluado la conveniencia, adecuación y eficacia de ambos sistemas y se han planificado los cambios pertinentes, con el fin de garantizar el cumplimiento de los requisitos de los usuarios y las partes interesadas, su ordenación hacia la mejora continua y su sintonía con la estrategia global del Servicio.

El proceso de revisión del pasado año ha presentado una peculiaridad especial, derivada de la planificación previa llevada a cabo en el Plan de Calidad 2016. Este documento presentaba como único objetivo consolidar los avances obtenidos en el Sistema de Gestión de Calidad impulsado en 2014, mediante su adecuación a la nueva norma internacional ISO 9001:2015. El esfuerzo llevado a cabo por la organización para lograrlo, el gran alcance de los cambios acometidos para la consecución de este objetivo y la necesidad de determinar la bondad de los ajustes, ha obligado a organizar el proceso de revisión en torno a ellos.

Como resultado principal del proceso de revisión, se ha procedido a la aprobación de un nuevo Manual de Calidad (edición 9), un nuevo Plan de Calidad y la validación de los esfuerzos de la organización para la adaptación a la norma ISO 9001:2015.

7.3. Plan de Calidad

Como resultado del proceso de Revisión, se procedió, en el mes de octubre, a la presentación del Plan de Calidad 2017-2018, que recoge 4 objetivos fundamentales:

1. Adecuar la Carta de Servicios a la realidad del contexto actual y a las conclusiones del análisis de riesgos y oportunidades llevado a cabo en el proceso de revisión 2016.
2. Implantar la nueva plataforma tecnológica de forma que se constituya como herramienta fundamental del Sistema de Gestión de la Calidad del Servicio.
3. Adecuar los procesos del servicio a las conclusiones de la revisión 2016.
4. Aseguramiento de los cambios implantados tras la adaptación a la nueva norma ISO9001:2015 mediante la realización de auditorías internas.

7.4. Carta de Servicios

Teniendo en cuenta la necesidad de actualización de la Carta de Servicios, dado que en el mes de mayo de 2018 se cumplen dos años de la edición en vigor, a finales de 2017 dieron comienzo las actuaciones del grupo de trabajo encargado de proponer y aprobar la séptima edición del documento fundamental del servicio en lo relativo a los compromisos asumidos con los ciudadanos.

7.5. Auditorías externas

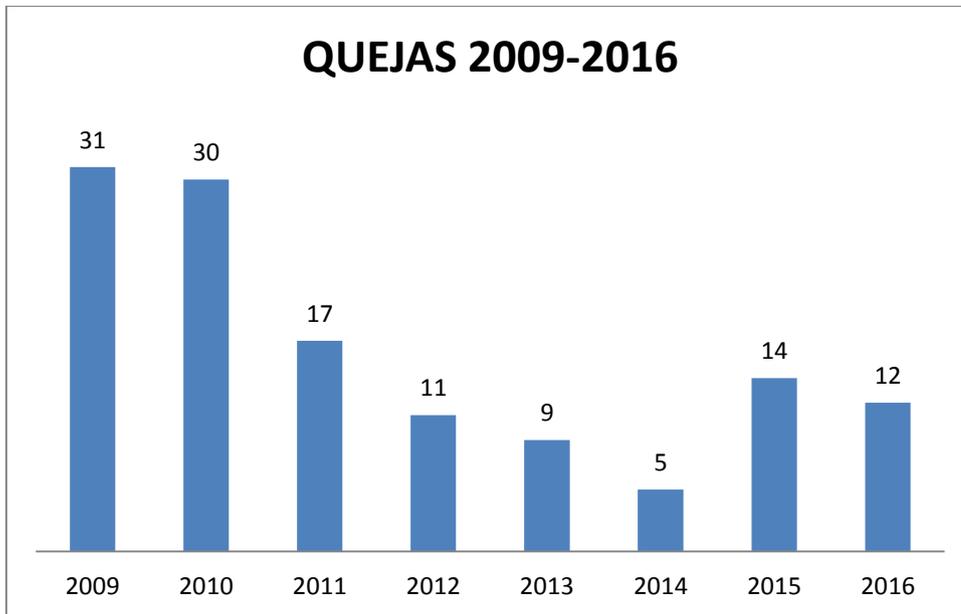
Durante el pasado año se llevó a cabo la auditoría externa de seguimiento con adaptación a la norma UNE-EN ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad y de seguimiento a la norma UNE 93200:2008 de Carta de Servicio, realizadas por AENOR, entre los días 9 y 11 de octubre de 2017, que fueron superadas de manera satisfactoria, obteniendo con ello la renovación de las certificaciones ISO9001 y UNE93200.

7.6. 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 2017 se registraron un total de 8 quejas, cuatro menos que las recogidas en 2016.

QUEJAS	
Años	Registradas
2017	8
2016	12
2015	14
2014	5
2013	9
2012	11
2011	17
2010	30
2009	31



7.7. Solicitudes de información

Durante el pasado ejercicio se recibieron en el Centro de Coordinación de Emergencias un total de 187 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 2017 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.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2017	
Fecha entrada solicitud	Nº expedientes
Enero	17
Febrero	17
Marzo	25
Abril	16
Mayo	16
Junio	14
Julio	14
Agosto	11
Septiembre	14
Octubre	20
Noviembre	10
Diciembre	13
TOTAL	187

7.8. 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 2017 se han recibido 15 consultas informativas de Administraciones públicas, entidades, empresas, agrupaciones de Protección Civil, etc. Todas y cada una de estas peticiones realizadas al Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 han sido tramitadas y contestadas, haciendo llegar al solicitante los datos e informaciones demandadas.

CONSULTAS INFORMATIVAS 2017	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Administración JCCM	1
Ayuntamientos	2
Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil	7
Administración General del Estado	2
Particulares	1
Instituto de la Mujer	1
Bomberos	1

7.9. Encuestas

La evaluación que los ciudadanos hacen de los servicios que se prestan desde el 1-1-2 es un instrumento esencial para el Centro Coordinador de Emergencias, para 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 la recogida de opiniones se realiza de forma telefónica, siendo aleatorio el sistema de elección de los encuestados y dando importancia a la cercanía temporal entre la prestación del servicio y la realización de la encuesta.

La encuesta se realiza mensualmente, sumando a final de año un total de 197 llamadas efectuadas desde el Centro Coordinador de Emergencias 1-1-2. Las comunicaciones se hacen de manera aleatoria entre los ciudadanos que llamaron al teléfono de emergencias y fueron atendidos por él.

Los usuarios del Servicio elegidos fueron preguntados en base a siete cuestiones, con el fin de conocer la opinión de los diferentes aspectos del Servicio de Atención de Emergencias, obteniendo una alta valoración 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 9,15 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.



La opinión general de los ciudadanos sobre el servicio que se presta en el 1-1-2, así como con respecto al trato que reciben de sus profesionales refleja siempre un alto grado de satisfacción, según se recoge en las encuestas que se realizan desde el propio Centro de Emergencias



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 2017 se han contabilizado un total de 22.545 visitas, con un promedio medio de visitas de 2 minutos y 10 segundos. En los siguientes cuadros podemos comprobar la procedencia de los visitantes de nuestra página web, así como aquellos apartados más visitados.

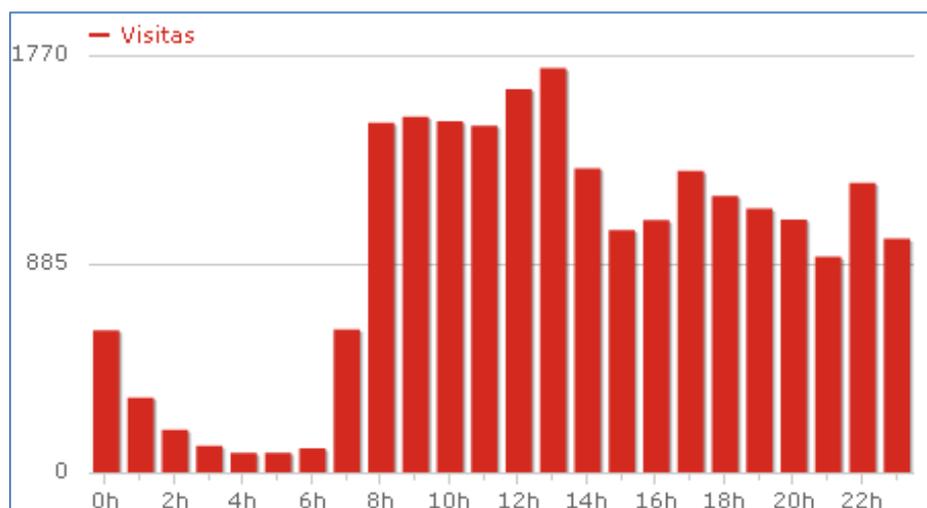
CONTINENTE	VISITAS
Europa	21.700
América del Norte	452
América del Sur y Central	247
Desconocido	91
Asia	21
América Central	20
África	9

PÁGINA	VISITAS
112 CLM Búsqueda de incidentes relevantes	27369
1-1-2 CLM Presentación	15513
1-1-2 CLM Última hora	13686
1-1-2 CLM Consejos Incendios Forestales	3367
1-1-2 CLM Orientación en caso de urgencia	1645
1-1-2 CLM Participación de usuarios	1375
1-1-2 CLM Datos de actividad	1348
1-1-2 CLM Compromiso con los usuarios	1311
1-1-2 CLM Divulgación del servicio	1129
1-1-2 CLM Equipo humano	1056
1-1-2 CLM Novedades legislativas	1027
1-1-2 CLM Información útil	938
1-1-2 CLM Disposición para la protección	901
1-1-2 CLM Visitas al Centro	874
1-1-2 CLM Accesibilidad	868
1-1-2 CLM Apoyo a profesionales	780
1-1-2 CLM Misión	778
1-1-2 CLM Carta de Servicios	763
1-1-2 CLM Mecanismos de coordinación	741
1-1-2 CLM Plataforma tecnológica	572

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

PAÍS	VISITAS
 España	21115
 Estados Unidos	257
 México	179
 Francia	143
 Gran Bretaña	100
 Alemania	90
 Venezuela	77
 Rusia	72
 Colombia	57
 Unión Europea	46
 Rumanía	41
 Ecuador	32
 Perú	26
 Polonia	26
 Chile	21
 Canadá	16
 Argentina	14

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 8 y las 14 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, medios digitales, 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 puede poner en funcionamiento durante una emergencia extraordinaria, 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.



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 2017 se produjeron casi de 8.200 comunicaciones telefónicas directas entre el departamento de Comunicación del 1-1-2 y la prensa, lo que supone una media diaria de 27,84 llamadas telefónicas para informar sobre los incidentes relevantes gestionados por el Centro de Coordinación de Emergencias.

También, a lo largo del pasado ejercicio se elaboraron y distribuyeron un total de 64 notas de prensa y comunicados a los medios de información, con el fin de hacer llegar a los ciudadanos desde la activación o desactivación de planes de emergencias y avisos meteorológicos, hasta la situación y balances del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

8.3. Quinto concurso de dibujo infantil



Diego Pérez Ortiz, de Ciudad Real, fue el autor de este dibujo y ganador del concurso

Por otra parte, en 2017 se convocó el V Concurso de Dibujo Infantil del Servicio 1-1-2, con motivo de la celebración del Día Europeo del Teléfono de Emergencias (11 de febrero). La gran novedad de esta edición, con respecto a ocasiones anteriores, fue el motivo del dibujo. De hecho, el lema del certamen del pasado ejercicio fue “dibuja una mascota para el 1-1-2”, en el que pudieron participar todos los colegios de la región que quisieron.

De esta manera, el motivo de este concurso es difundir entre la población escolar de Castilla-La Mancha la existencia del Teléfono de Emergencias, sus funciones y su correcta utilización.

En 2017 se produjo un extraordinario dato de participación en el concurso, dado que fueron un total de 316 los trabajos procedentes de 26 colegios de la región. En esta ocasión, al igual que en la edición anterior, se volvió a convocar de manera exclusiva al tercer ciclo de Educación Primaria, es decir, a los cursos 5º y 6º.

En este sentido, el ganador de este quinto certamen de dibujo fue Diego Pérez Ortiz, alumno de 5º curso del colegio “Alcalde José Cruz Prado” de Ciudad Real.

Así, el galardonado, junto con sus respectivos compañeros de curso (unos 40 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, voluntarios de Protección Civil, sanitarios y agentes de la Policía Local. El premiado 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 el día 10 de febrero.



El consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, Juan Alfonso Ruiz Molina, fue el encargado de hacer entrega del diploma conmemorativo al ganador del V Concurso de Dibujo del 1-1-2

8.4. Visitas

El Centro 1-1-2 es objeto de interés por parte de los ciudadanos de la región, organismos y grupos de intervención, así como por responsables de otras entidades nacionales e internacionales que, durante 2017, 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 2017 se recibieron un total de 17 visitas de grupos:

- 2 de febrero: 22 alumnos del curso de Formación Inicial de Policías Locales de la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha.
- 17 de febrero: Se hacen dos visitas para atender a los 38 alumnos que cursan el módulo de técnico de Teleasistencia en el IES 'Francisco García Pavón' de Tomelloso (Ciudad Real).
- 21 de febrero: Se realizan dos visitas para atender a los 40 alumnos de Bachillerato del IES 'Aldebarán' de Fuensalida (Toledo).
- 28 de febrero: 10 voluntarios de la agrupación de Protección Civil de Fontanar (Guadalajara).
- 6 de marzo: 18 alumnos del ciclo de Formación Profesional de Prevención de Riesgos Profesionales del IES 'Azarquel' de Toledo.
- 14 de marzo: Se realizan dos visitas para atender a 50 alumnos procedentes de los colegios públicos de Educación Primaria 'San Juan de Dios' y 'Calypo' de Casarrubios del Monte (Toledo).
- 21 de abril: 15 alumnos del curso de Transporte Sanitario del centro de educación Futurmform de Cazalegas (Toledo).
- 7 de junio: 31 oficiales del ejército de varios países Iberoamericanos realizaron una visita para conocer el método de gestión de emergencias del 1-1-2 de Castilla-La Mancha.
- 6 de julio: 17 alumnos del curso de Transporte Sanitario del centro de educación 'Infobit' de Toledo.
- 11 de septiembre: 11 técnicos y responsables de empresas de desarrollo de plataformas tecnológicas, para conocer las necesidades del Centro 1-1-2.
- 4 de octubre: 21 alumnos del grado medio de FP de Atención a Personas en Situación de Dependencia del IES 'El Greco' de Toledo.
- 13 de noviembre: 13 alumnos el ciclo formativo de Técnico de Emergencias Sanitarias y Tele-emergencias del centro 'Ébora Formación' de Cazalegas (Toledo).
- 17 de noviembre: 14 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del IES 'La Sisle' de Sonseca (Toledo).
- 20 de diciembre: 27 alumnos del módulo de Formación Profesional de Educación Infantil del IES 'El Greco' de Toledo.

En el mismo sentido, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha lleva a cabo diversas visitas a colegios y centros escolares, así como a eventos que se celebran en la comunidad autónoma, con el objetivo de hacer llegar a la población general, y especialmente a la infantil, la utilidad del teléfono único de emergencias, así como la necesidad de conocer y hacer un buen uso de él.

De esta manera, en las visitas que se realizan desde el Servicio de Emergencias 1-1-2 participan, por una parte personal técnico que explica y conciencia a los diferentes colectivos sobre el servicio que se presta en el 1-1-2, mediante charlas y disertaciones; y, por parte, el personal adscrito al camión de comunicaciones que funciona como puesto de mando avanzado en las emergencias extraordinarias, y que puede ser visitado y concita un gran interés por parte de los ciudadanos y, muy especialmente, por los más pequeños.

En este apartado, durante el año 2017 se han registrado un total de 6 visitas, todas ellas a centros escolares:

- El 26 de abril en el colegio público 'José María Corcuera' de Polán (Toledo), donde participaron más de 250 alumnos.
- El 10 de mayo en el colegio público 'Cardenal Tavera' de Cobisa (Toledo), donde participaron 276 alumnos.
- El 24 de mayo en el colegio público 'Tirso de Molina' de Argés (Toledo), con la participación de 250 alumnos.
- El 21 de noviembre en el colegio público 'Virgen de la Soledad' de Fontanar (Guadalajara), donde participaron 287 alumnos.
- El 30 de noviembre en el colegio público 'Fábrica de Armas' de Toledo, donde participaron 170 alumnos.
- El 4 de diciembre en el colegio público 'Nuestra Señora de la Antigua' de Cebolla (Toledo), donde se atendió a 314 alumnos.



El consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, Juan Alfonso Ruiz Molina, se acercó a la visita que el Servicio 1-1-2 realizó al colegio 'Fábrica de Armas' de Toledo, donde 170 escolares visitaron el camión de comunicaciones



Castilla-La Mancha

