

112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2018



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.

2018 ha sido un año de consolidación de resultados y, también, un ejercicio en el que se han puesto las bases de los importantes cambios que experimentará el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha en un futuro muy próximo.

La consolidación ha venido de la mano de los datos de llamadas procedentes registrados en 2018, que son aquellas comunicaciones que hacen los ciudadanos y que tienen como fin la gestión de un incidente real. De esta manera, durante el pasado ejercicio se ha vuelto a lograr un nuevo récord en el Servicio de Emergencias, que pone sobre la mesa la confianza que los ciudadanos tienen en el 1-1-2.

De hecho, durante el pasado año se contabilizaron un total de 691.535 llamadas procedentes al Teléfono Único de Emergencias, siendo la mayor cifra registrada en la historia del 1-1-2. Este dato supone que casi la mitad de las llamadas, el 47%, recibidas al Teléfono de Emergencias son comunicaciones que demandan la activación de grupos de intervención para solventar situaciones de urgencia, lo que pone de manifiesto la implantación del Servicio y buen uso que los castellano-manchegos hacen de este teléfono.

Por otra parte, en 2018 se han comenzado a dar los primeros pasos para poner las bases del gran avance que supondrá para el Servicio de Emergencias 1-1-2, la adopción de una nueva plataforma tecnológica, que mejorará la coordinación de las emergencias que se lleven a cabo desde la Sala.

Para hacer posible este salto cualitativo, durante el pasado año el Gobierno regional adjudicó en un concurso público la creación e implantación de la nueva plataforma tecnológica, que durante los últimos meses del anterior ejercicio ha sido adaptada por los responsables y técnicos del 1-1-2.

Además, durante 2018 se inició también la formación de los trabajadores del Centro en el manejo de esta nueva plataforma tecnológica, con el fin de ir adelantando el adiestramiento necesario para conseguir, en el momento de implantación del nuevo sistema informático, un mejor servicio al ciudadano

El pasado ejercicio fue también el año en que el Departamento de Comunicación dio un salto cualitativo con dos hitos fundamentales: por un lado con la puesta en marcha del perfil institucional del 1-1-2 en la red social Twitter y; por otro, con la creación de un canal exclusivo de información para los medios de comunicación.

Estas dos novedades han supuesto un mayor conocimiento del 1-1-2 por parte de los ciudadanos, así como un mejor servicio para la prensa y medios de comunicación. También durante 2018 se iniciaron los trabajos de elaboración de la nueva página web, que supondrá un canal único de información a los ciudadanos, sobre las emergencias que se produzcan en nuestra comunidad autónoma.

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 2018 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 2018 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron movilizados por el Centro de

Emergencias 1-1-2 en un total de 22 ocasiones. De estas, el mayor número de intervenciones se llevaron a cabo durante el mes de abril, cuando se realizaron 5 actuaciones.

Si atendemos a las provincias donde se han llevado a cabo las intervenciones veremos que Toledo fue la zona donde se atendieron un mayor número de incidentes, con un total de 7; seguida de Albacete, Ciudad Real y Cuenca, todas ellas con 4 intervenciones y, por último, la provincia de Guadalajara con 3 incidentes.

2.3.- Autoridad del profesorado

En el año 2018 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 2017-2018, que abarca los incidentes registrados entre los meses de septiembre y junio, se han atendido un total de 17 alertas por parte del Servicio de Emergencias 1-1-2. Esta cifra supone un leve aumento respecto a los datos del curso escolar 2016-2017, cuando se recibieron un total de 13 alertas. A pesar del ligero aumento, el Protocolo Operativo para la Atención de Urgencias continua marcando una tendencia a la baja si se compara con los 32 incidentes contabilizados durante el curso 2013-2014, fecha de la implantación del protocolo.
- Especialmente llamativos son el número de casos, un total de 6, 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 de 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 2018, se han dado de alta 17 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias 1-1-2, además 6 se han dado de baja y 7 han experimentado modificaciones en los datos que los integran. A 31 de diciembre de 2018 se encontraban operativos un total de 105 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 2018 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 2.482 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	88	105	91	90	105	119	130	137	130	108	97	113	1.313
>DENUNCIA	2	2	2	2	1	4	1	2	2	0	4	0	22
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	12	17	20	21	23	24	22	22	20	20	22	15	238
>PSICOLÓGICA	53	68	55	62	52	63	67	72	85	52	62	78	769
>AGRESIÓN SEXUAL	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	4
>PRESENCIA DEL AGRESOR	3	8	6	5	4	2	6	8	9	6	6	4	67
>SOLICITA ASESORAMIENTO	13	8	5	7	8	4	8	2	2	5	4	3	69
TOTAL	171	208	179	187	193	216	235	244	249	191	195	214	2.482

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.

Durante el año 2018, como se puede observar en el siguiente cuadro, se produjo un menor número de activaciones de las agrupaciones de voluntarios con respecto a 2017, llegando a alcanzar cifras del año 2012. El menor número de activaciones llevadas a cabo durante el pasado año se debió, en gran manera, al descenso de incidentes relevantes ocurridos en la comunidad autónoma.

Por lo que respecta al registro mensual de activaciones, en 2018 se ha repetido la tónica habitual por la cual en época estival, concretamente en julio, agosto y septiembre, es cuando las agrupaciones de voluntarios registran un mayor número de activaciones debido, en gran medida, a la mayor población que existe en estas fechas veraniegas 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 2018												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
165	188	178	127	198	211	217	238	231	183	102	146	2.184
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

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%
2018	1.473.442	691.535	47%
TOTAL	34.502.337	9.091.705	

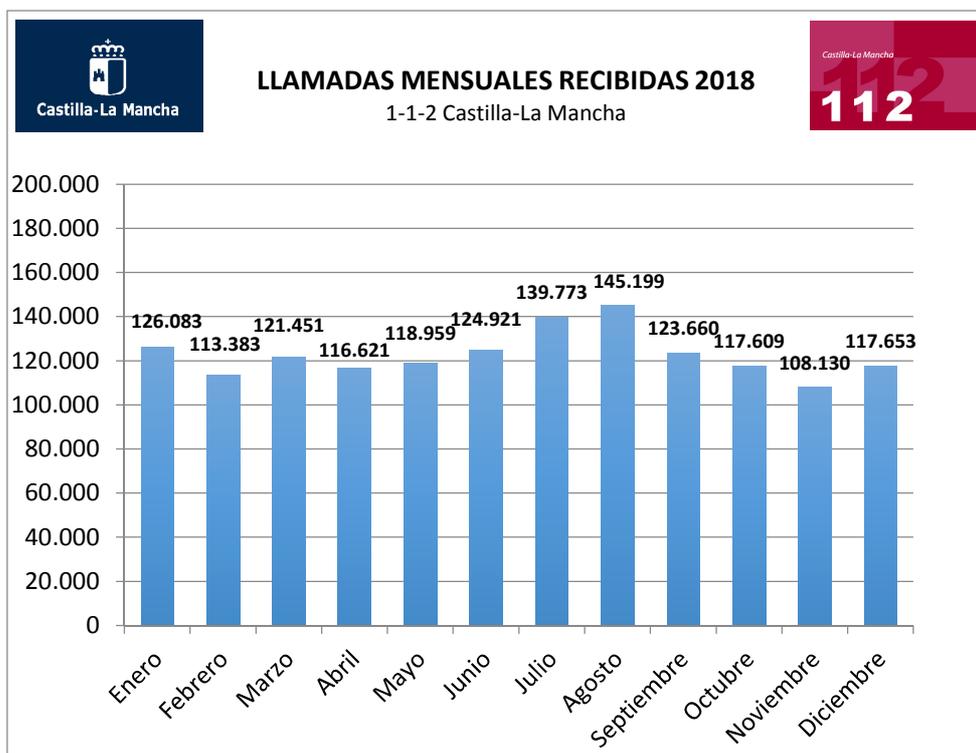
En el análisis del volumen de demandas atendidas se manejan dos conceptos cuyo significado resulta imprescindible comprender. Por "llamadas recibidas" se entiende a todas las llamadas que entran en el Centro 1-1-2 y que son registradas, por los sistemas de gestión telefónica. En esta memoria se computan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

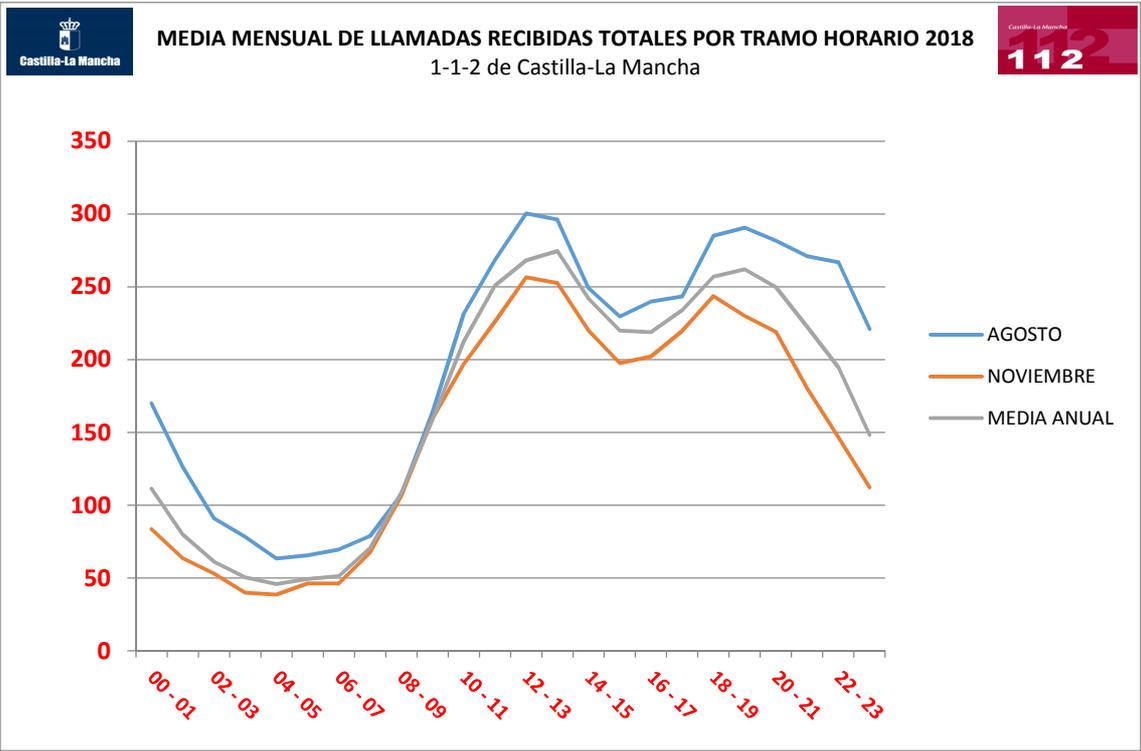
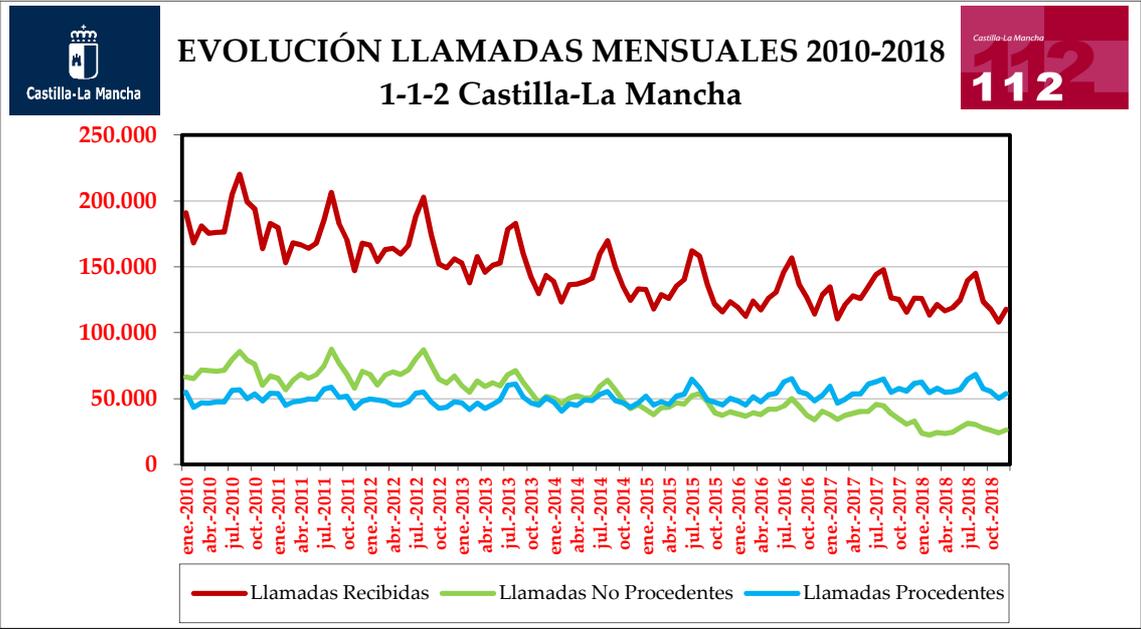
La disminución de las llamadas recibidas, que se viene produciendo desde el año 2006 y que se ha estabilizado en los últimos años, guarda relación con un uso más racional de la línea 1-1-2 por parte de los ciudadanos. Este civismo, asociado a un mejor conocimiento del servicio prestado, ha repercutido 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 2018 ha sido el año que mayor número de llamadas procedentes se ha producido en el Centro de Coordinación, desde su creación; siendo, además, el cuarto 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 145.199 llamadas. Por el contrario, es en el mes de noviembre en el que menos llamadas se reciben en el Servicio, habiéndose registrado en el año 2018 un total de 108.130 comunicaciones por línea 1-1-2.

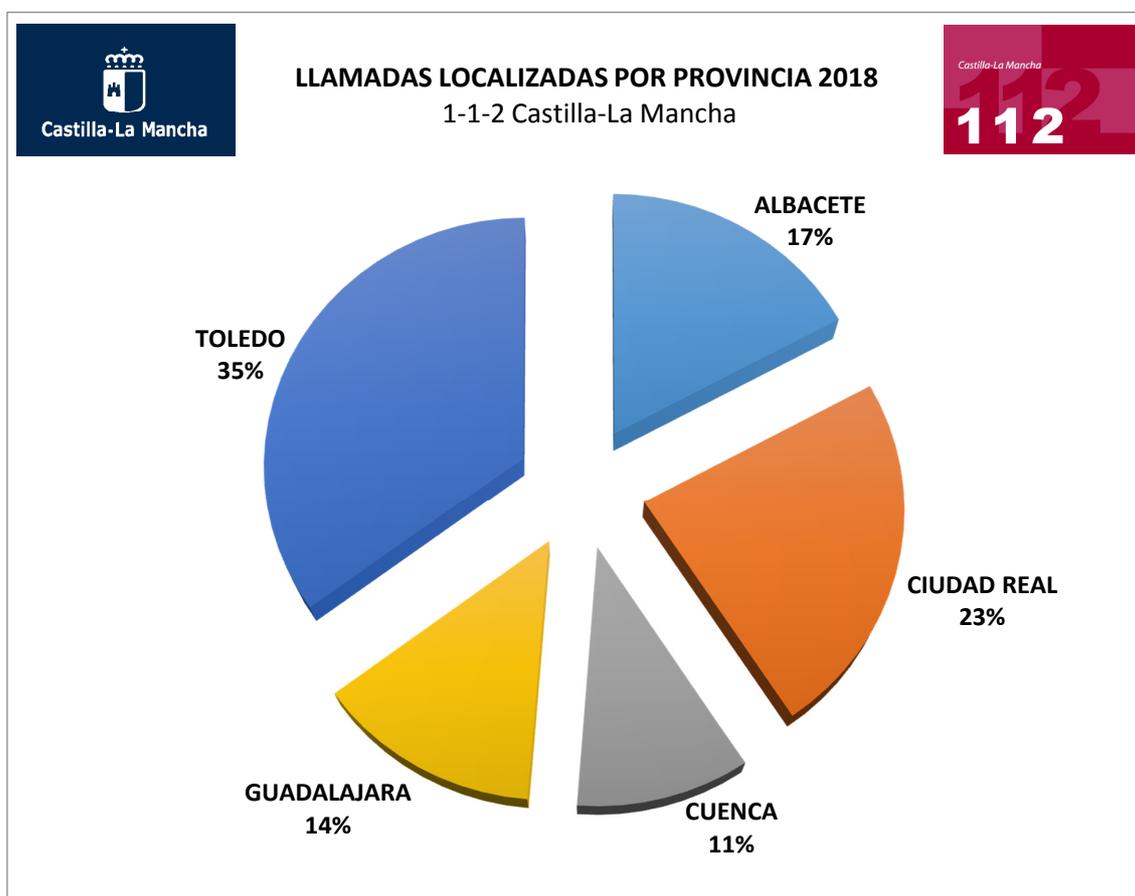


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, esta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 10:00 y las 14:00 horas, sin embargo en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 22:00 horas.

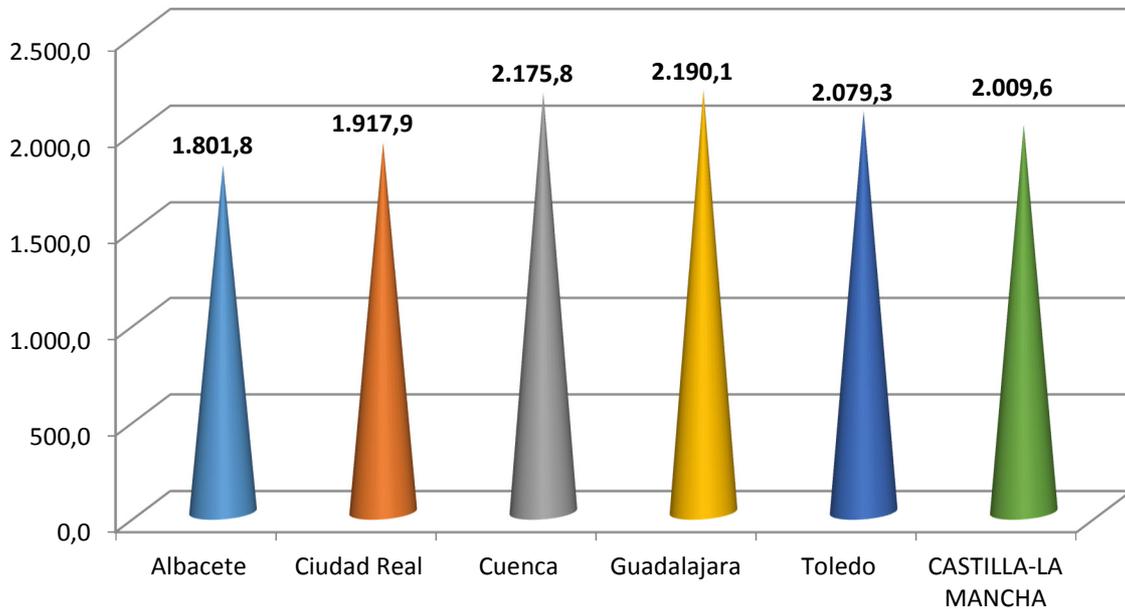
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. En verano este descenso se produce de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 23:00 horas.

De forma continua, la franja horaria con menor número de llamadas se sitúa desde 02:00 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.



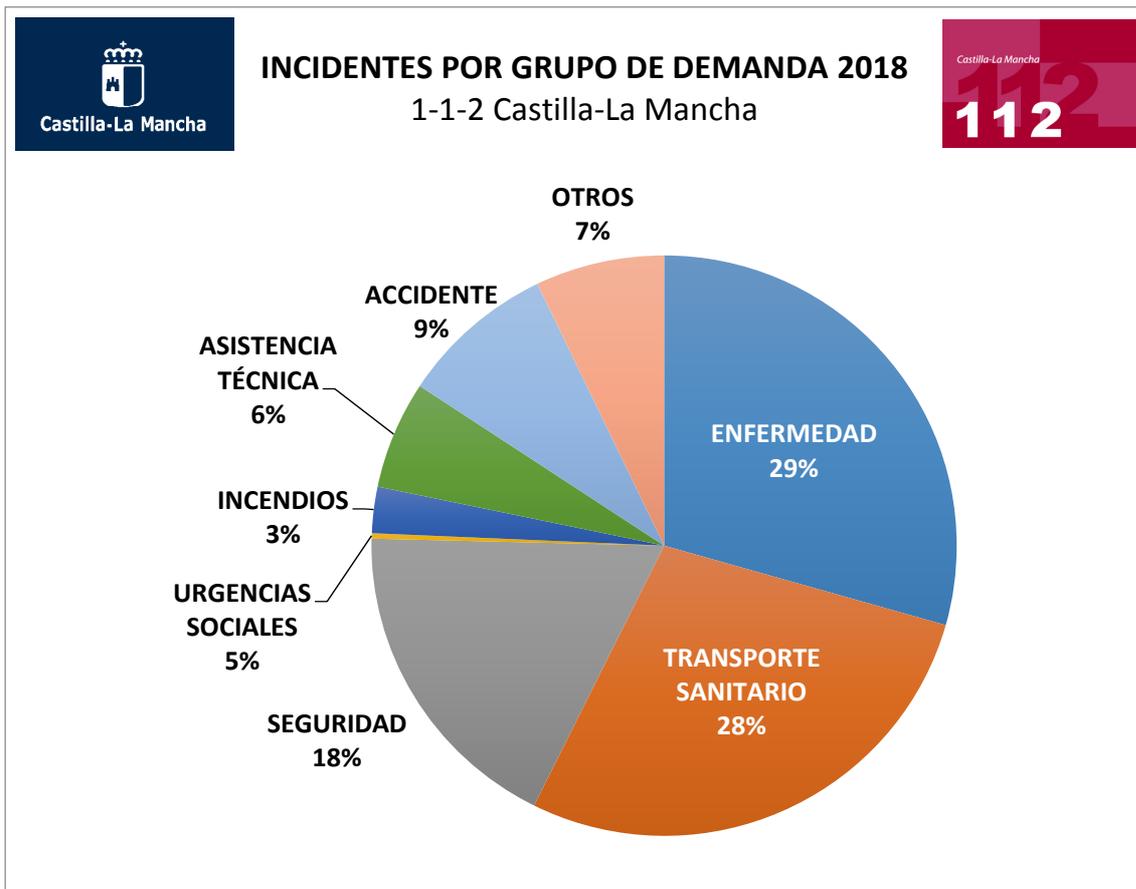
Por otra parte, y para poder realizar una comparación entre todas las provincias de la comunidad autónoma, se ha procedido a elaborar una tasa de llamadas recibidas por el 1-1-2 y localizadas por cada 10.000 habitantes. Con ello logramos tener un índice objetivo que nos permita cotejar magnitudes similares.

De esta manera, podemos observar que la provincia en la que se ha producido una mayor tasa de comunicaciones en 2018 es Guadalajara con 2.190,1 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes. Tras Guadalajara, Cuenca 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 refleja el pasado año, al igual que ya ocurriera en 2017, es Albacete con 1.801,8 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes.

Para poder realizar esta tabla comparativa se han utilizado datos del Censo a 1 de enero de 2017, 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.

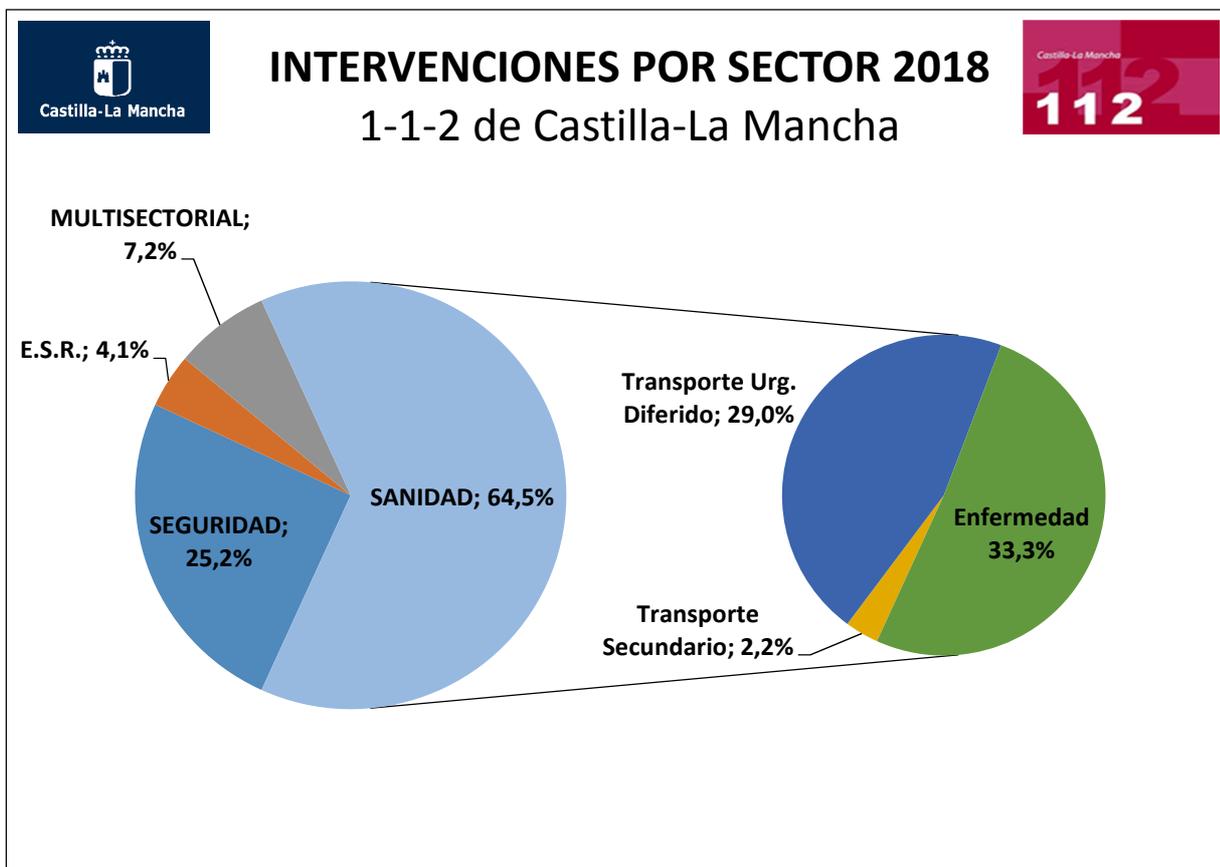
Se denomina intervención a cada uno de los servicios de urgencia que se desplaza al lugar del incidente para resolverlo.

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.

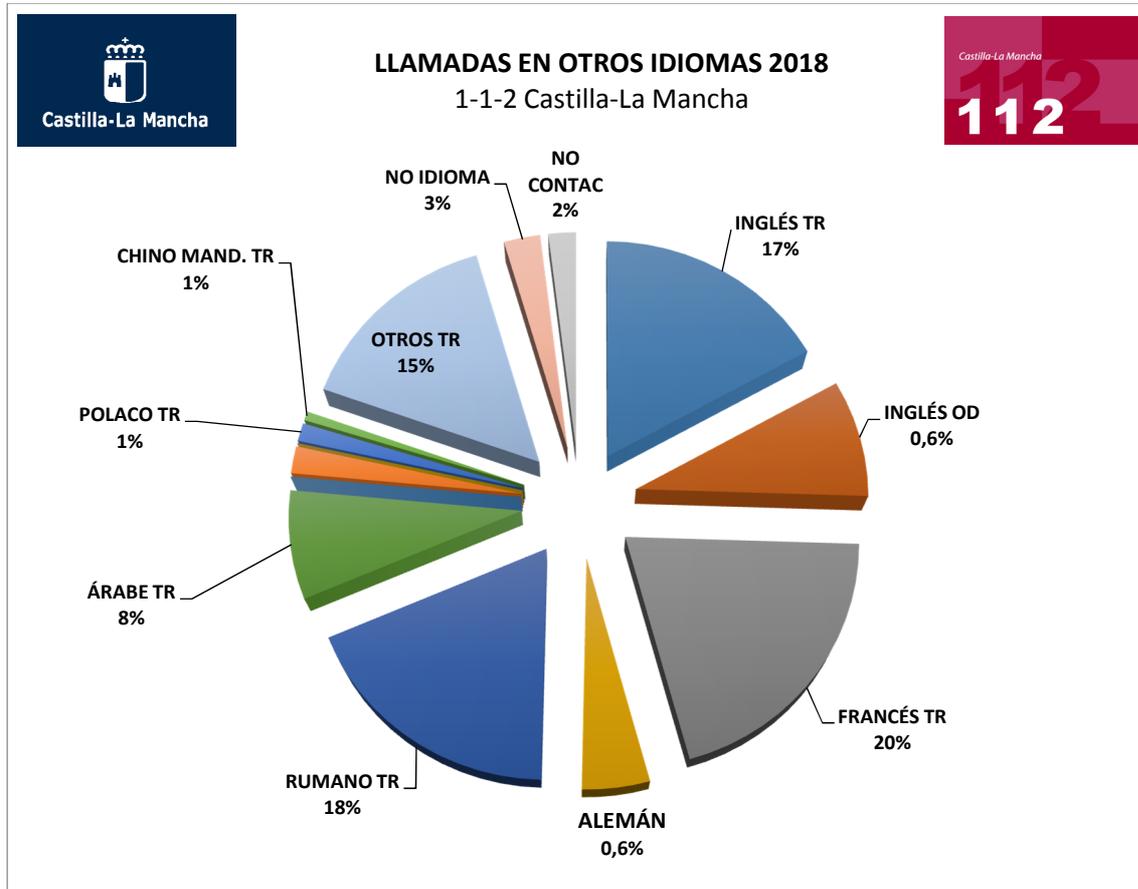
Además, como puede observarse en el gráfico que sigue a estas líneas, las intervenciones sanitarias se subdividen a su vez en tres operaciones diferenciadas:

- 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 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.



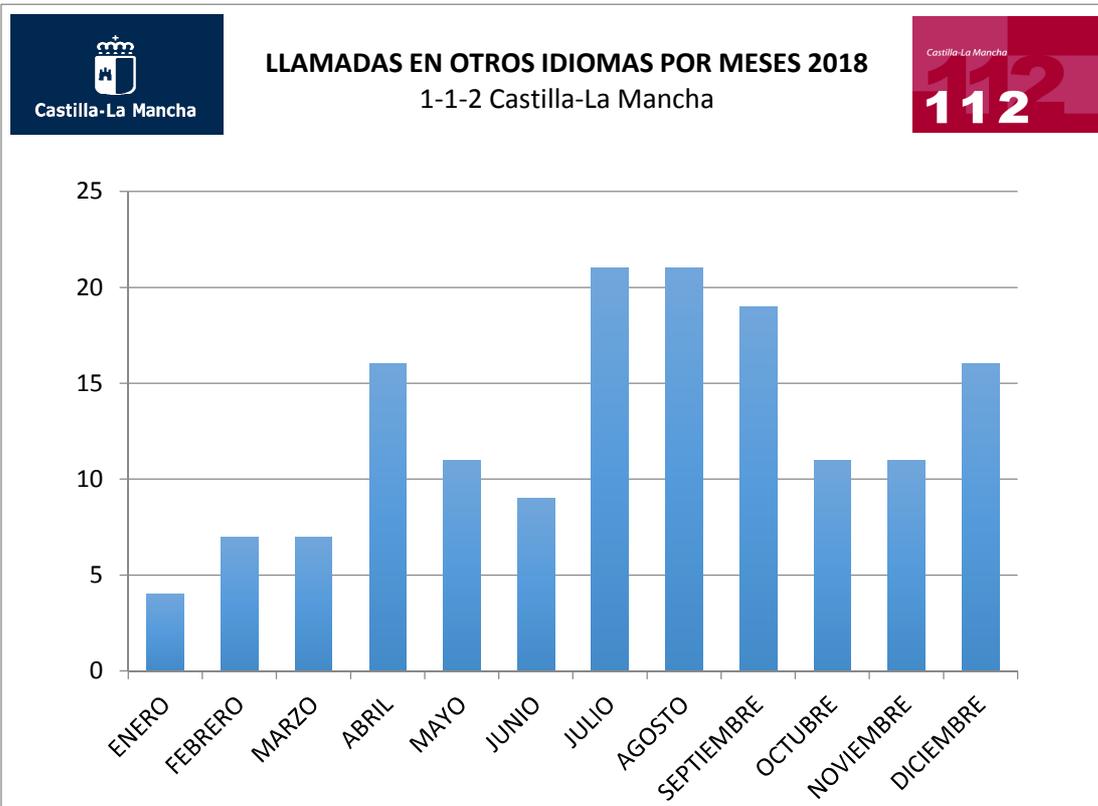
3.5. Llamadas recibidas y atendidas en otros idiomas



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 francés y el rumano, seguidas por el inglés 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 septiembre, coincidiendo con la temporada de vacaciones y con un incremento de visitantes en nuestra comunidad autónoma.

En el gráfico las siglas *TR* se refieren a las alertas traducidas por el servicio contratado, mientras que *OD* se refieren a las llamadas recibidas en otros idiomas que han sido traducidas por los propios operadores del 1-1-2.



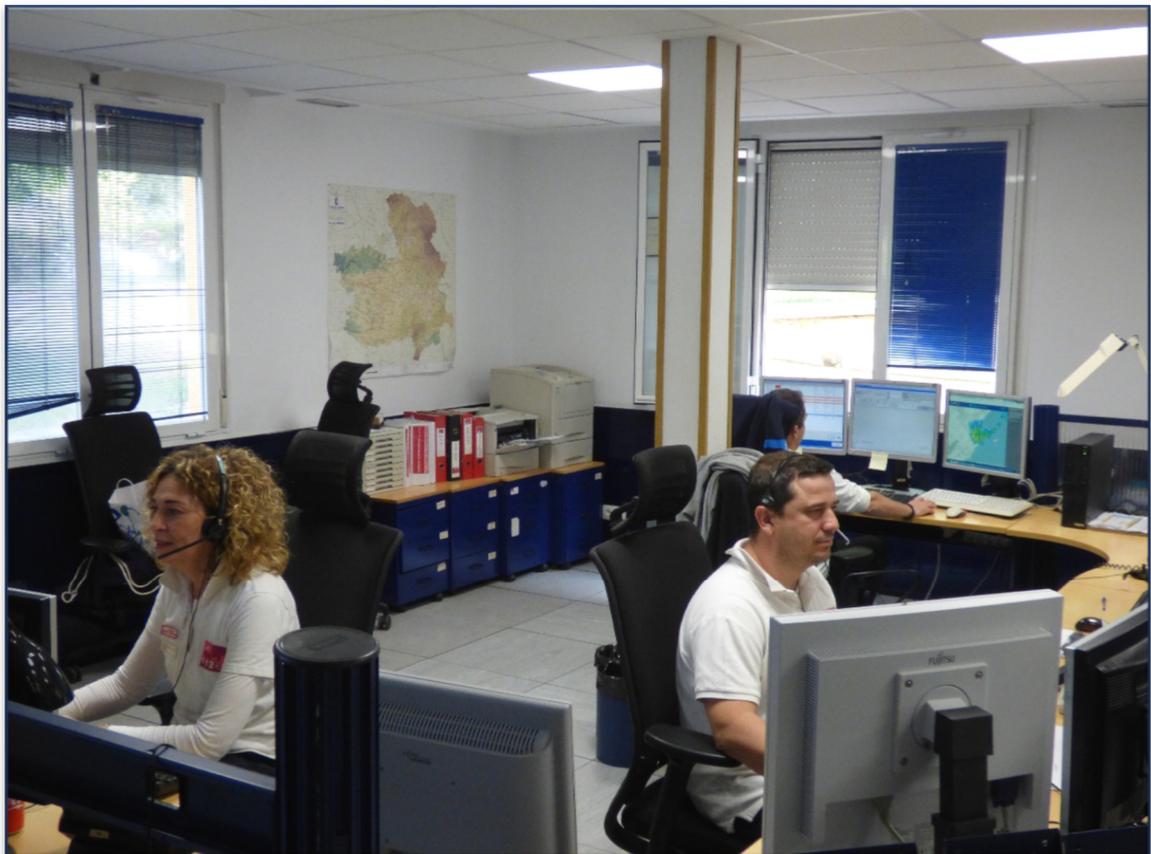
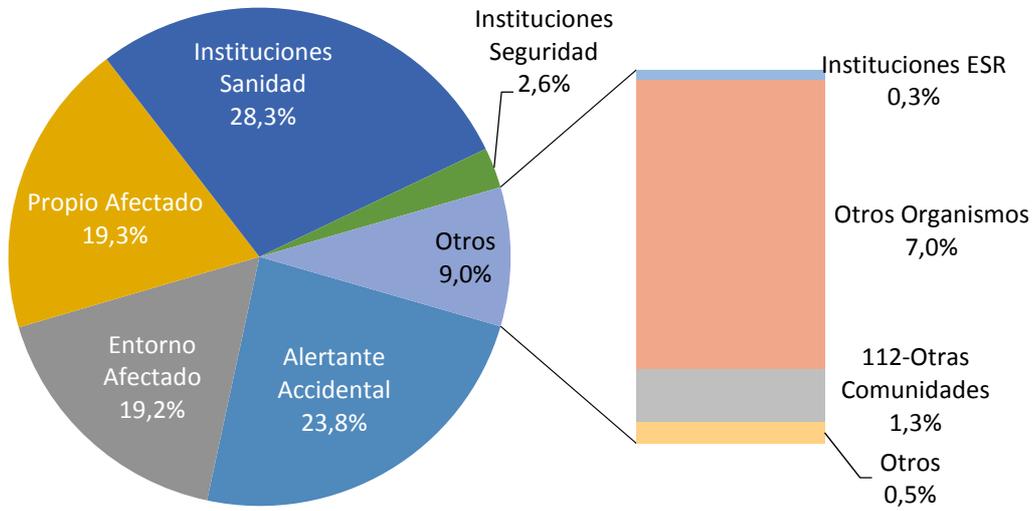
3.6. Tipología de alertantes

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 19,2%, 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 23,8% de los casos.

En relación con el segundo grupo cabe señalar que el 28,3% 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.

ALERTANTES POR TIPOLOGÍA 2018 1-1-2 Castilla-La Mancha



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 como, por ejemplo, el interrogatorio pautado que se ha de realizar a la persona alertante cuando comunica una situación concreta, determinación del profesional al que se transfiere la llamada, activación de un recurso concreto, etc. hasta las más complejas como la 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 Servicio de Emergencias 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 2018 el trabajo desarrollado respecto a la protocolización, que por sí mismos potencian el papel operativo del Centro 1-1-2, se ha visto plasmado en el siguiente protocolo:

Servicio de Protección Civil de Castilla-La Mancha



El 16 de julio de 2018 se lleva a cabo la firma del Protocolo de Coordinación Operativa entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y el Servicio de Protección Civil, en su tercera edición, con el fin de determinar los mecanismos de comunicación entre el personal técnico de ambos servicios, así como los flujos que deben dar soporte a las actuaciones de los mismos.

5. SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

5.1. Preámbulo

El Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 dispone de 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

Nevadas en Castilla-La Mancha. Activación del METEOCAM

Ante las previsiones adversas dadas a conocer por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), que decretó la alerta naranja por nevadas en La Alcarria de Guadalajara, así como en la comarca de La Mancha, en las provincias de Toledo y Cuenca, el día 6 de enero la Dirección General de Protección Ciudadana, activó a las 11:00 horas el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta en toda la comunidad autónoma.

El METEOCAM estuvo en vigor durante tres días, siendo desactivado el día 9 de enero, a las 9:30 horas, tras el paso del temporal de nieve y recuperarse la actividad normal en toda la región. Así, durante estos tres días, en toda Castilla-La Mancha, se registraron un total de 140 incidentes, la mayor parte de ellos tuvieron como origen la acumulación de nieve en calles y carreteras.

La provincia más afectada por el temporal de nieve que azotó la comunidad autónoma fue Guadalajara, donde se sumaron un total de 117 incidentes durante los tres días de activación del Plan, la mayoría de ellos registrados el mismo día 6.

La mayor parte de las incidencias se produjeron en las localidades guadalajareñas de Miedes de Atienza, La Huerce, Sigüenza y Horche, por presencia de nieve en las carreteras.

Nevadas en toda la región. Activación del METEOCAM

El día 3 de febrero la Dirección General de Protección Ciudadana activaba, a las 12:15 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en toda Castilla-La Mancha, en fase de alerta. La decisión fue tomada ante las previsiones de fuertes nevadas, publicadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), para toda la comunidad autónoma, siendo especialmente importantes (aviso naranja) en las comarcas conquenses de La Alcarria y La Mancha; así como de nivel amarillo en las restantes cuatro provincias.

Ante el empeoramiento de las condiciones meteorológicas, que obligó a la AEMET a ampliar el aviso naranja a toda la comarca de La Mancha, el día 5, a las 7:15 horas, la Dirección General incremento a nivel 1 de emergencia el METEOCAM.

El Plan volvió a bajar el nivel de activación a fase de alerta el día 6 de febrero, una vez que la evolución de las condiciones meteorológicas se tornaron favorables y se redujo considerablemente el número de incidentes gestionados desde la Sala de Coordinación del Servicio de Emergencias 1-1-2.

Finalmente, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos fue desactivado a las 13:00 horas del día 8 de febrero, una vez que desaparecieron los avisos de riesgos de nevadas, reduciéndose significativamente el número de incidentes y normalizándose la situación en la red viaria y el suministro eléctrico de las zonas afectas.

En total fueron 179 incidentes los contabilizados por el Servicio de Emergencias 1-1-2 durante los cinco días de activación. La mayor parte de ellos se produjeron en la provincia de Cuenca, motivados por presencia de nieve en calles y carreteras, así como por la caída del suministro eléctrico.



Fuertes vientos en Castilla-La Mancha. Activación del METEOCAM

El día 14 de marzo 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) en fase de alerta en toda la comunidad autónoma, a raíz de las previsiones realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), que ofrecía avisos de nivel amarillo y naranja por fuertes vientos en diversas zonas de Guadalajara, Toledo y Albacete.

El METEOCAM fue desactivado a las 09:00 horas del día 15 de marzo, tras rebajar la AEMET el nivel de los avisos. Durante las escasas horas que estuvo activo el Plan se registraron 30 incidentes por viento centrados, especialmente, en las provincias de Toledo y Guadalajara.

Nevadas intensas en Cuenca y Guadalajara. Activación del METEOCAM

El día 11 de abril la Dirección General de Protección Ciudadana activaba, a las 12:15 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en las provincias de Cuenca y Guadalajara, en fase de alerta, ante el creciente número de incidentes que registraron en la Sala de Coordinación del 1-1-2 desde la noche anterior, debido a las intensas nevadas que habían caído. Numerosas localidades de la provincia de Cuenca se vieron afectadas por esta tormenta de nieve, siendo significativo el caso de la autovía A-40, donde hubo que restringirse el tráfico de camiones y vehículos pesados, dado que varios de ellos quedaron inmovilizados por la acumulación de nieve en la calzada.

Tras el paso del temporal de nieve, y una vez solucionadas las incidencias ocasionadas, el día 13 a las 9:15 horas la Dirección General de Protección Ciudadana desactivó el METEOCAM.

Desde el inicio de las nevadas hasta la desactivación del Plan en la Sala de Coordinación del Servicio de Emergencias 1-1-2 se llegaron a registrar un total de 83 incidencias por nieve, la mayor parte de las cuales se produjeron en la provincia de Guadalajara, aunque los casos más relevantes se desarrollaron en la provincia de Cuenca.

Inundaciones en la provincia de Albacete. Activación del PRICAM

La comunicación realizada por la Confederación Hidrográfica del Segura que avisaba del posible desborde del río entre los embalses de La Fuensanta y El Cenajo, en la provincia de Albacete, provocó que la Dirección General de Protección Ciudadana activara, a las 20:45 horas del día 2 de junio, el Plan Especial ante el Riesgo de Inundaciones (PRICAM), en fase de alerta, en la provincia de Albacete.

El Plan estuvo activo hasta las 15:10 horas del día 4, habiéndose registrado un total de 21 incidentes, siendo los más significativos el corte de la carretera AB-4006, en el término municipal de Liétor, debido a la concentración de balsas de agua; así como la interrupción del suministro de agua potable en Vicorto, pedanía de Elche de la Sierra.

Incidencias por altas temperaturas en toda la región. Activación del METEOCAM

El día 1 de agosto la Dirección General de Protección Ciudadana activaba, a las 12:00 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en toda

Castilla-La Mancha, en fase de alerta, debido a las altas temperaturas previstas para las siguientes horas, por parte de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para toda la comunidad autónoma, muy especialmente en la zona del valle del Tajo, donde los avisos eran de nivel naranja y se esperaban temperaturas superiores a los 40 grados.

El METEOCAM fue desactivado el día 6 de agosto, a las 20:00 horas, una vez que finalizaron los avisos de la AEMET y las temperaturas recuperaron su nivel normal. Durante el tiempo de activación tan solo se produjo un evento, a consecuencia del cual un hombre de 56 años tuvo que ser hospitalizado en Ciudad Real tras sufrir un golpe de calor

Lluvias y tormentas en toda la región. Activación del METEOCAM

El día 9 de septiembre, a las 09:00 horas, la Dirección General de Protección Ciudadana activaba, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en toda Castilla-La Mancha, en fase de alerta. La causa fue la previsión de lluvias intensas y tormentas localmente fuertes realizada por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) para toda la comunidad autónoma.

El METEOCAM fue desactivado totalmente a las 12:00 horas del día 12 de septiembre tras haberse contabilizado desde la Sala de Coordinación del Servicio de Emergencias 1-1-2 un total de 105 incidentes, la mayor parte de los cuales se produjeron en las provincias de Albacete y Guadalajara.



Las incidencias gestionadas desde el 1-1-2 se produjeron, principalmente, por la acumulación de agua en bajos de viviendas, locales comerciales y garajes; así como por la formación de balsas de agua en diversas carreteras.

Lluvias y tormentas en Castilla-La Mancha. Activación del METEOCAM

El día 17 de septiembre la Dirección General de Protección Ciudadana activó a las 19:07 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en toda Castilla-La Mancha, en fase de alerta, debido a la previsión de intensas lluvias y fuertes tormentas elaborada por parte de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), muy especialmente en diversas zonas de las provincias de Albacete, Ciudad Real y Cuenca.

Finalmente, durante los casi tres días que estuvo en vigor el METEOCAM, que fue desactivado el día 20 a las 12:00 horas, desde el Servicio de Emergencias 1-1-2 se coordinó la actuación en un total de 59 incidentes, la mayor parte de los cuales se produjeron en las provincias de Guadalajara y Albacete. En estas zonas se produjo el corte de numerosas carreteras debido a la acumulación de balsas de agua en la calzada.

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:

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

Teniendo en cuenta todas estas variables, desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se realiza un seguimiento más pormenorizado del incidente. Ese seguimiento se plasma en el envío de un SMS, a un denominado grupo A (en el que se encuentran responsables políticos y operativos), con la información que se gestiona desde la Sala de Coordinación. Gracias a este seguimiento especial los responsables tienen un conocimiento detallado y actualizado de la evolución de los incidentes.

El envío de estos sucesos por SMS se lleva a cabo en función de una tipología recogida en un “Catálogo de incidentes de especial relevancia”. Las intervenciones en este tipo de incidentes se caracterizan por su carácter multisectorial (sanitario, seguridad, extinción, salvamento y rescate, etc.) y por la necesaria labor de coordinación.

Ejemplos de incidentes de especial relevancia:

1. Desplome de la fachada de una vivienda en Tarancón (Cuenca), tras lo cual hubo que rescatar a dos personas de su interior

Sobre el mediodía de la jornada del 9 de enero la fachada de una vivienda de dos plantas se derrumbó, dejando atrapadas en su interior a dos personas que no sufrieron ningún daño de consideración, aunque tuvieron que ser rescatadas por los bomberos y ser trasladadas posteriormente al centro de salud.

Los bomberos y equipos municipales iniciaron en ese momento el apuntalamiento del edificio en cuestión, para evitar su desplome total, dado que la vivienda tuvo que ser derribada de forma controlada al día siguiente.

Este suceso, además, obligó al desalojo de un edificio contiguo de cuatro plantas del que tuvieron que ser evacuadas un total de 15 personas. El desplome de la vivienda provocó que los equipos de emergencia, así como los técnicos municipales, llevaran a cabo una inspección del edificio contiguo.

Durante ese día las personas evacuadas no pudieron regresar a sus domicilios, teniendo que ser realojadas por familiares.

Finalmente fueron varios los edificios y viviendas colindantes que tuvieron que ser apuntalados y revisados por los bomberos y técnicos, finalizando la intervención sobre las 18 horas.

2. Actuación en un accidente de tráfico entre un camión y un autobús con 46 pasajeros, de los cuales 12 resultan heridos de diversa consideración

La colisión entre un camión y un autobús con 46 pasajeros en la autovía A-4, en el término municipal de Madridejos (Toledo) el día 8 de junio, provocó la movilización de una gran cantidad de medios de activación de emergencias, todos ellos coordinados desde la Sala del 1-2-2.

Este autobús, que cubría la línea entre Madrid y Huelva, se salió de la autovía tras colisionar con un camión, lo que provocó que resultaran heridas leves 10 personas y otras dos sufrieran heridas de gravedad. Para atender a todos los afectados por el accidente se activaron dotaciones de la Guardia Civil de Tráfico, Bomberos del Consorcio Provincial del parque de Villacañas, un médico de urgencias, tres ambulancias de soporte vital, una ambulancia de urgencias, una UVI móvil, el helicóptero medicalizado, la agrupación de voluntarios de Protección Civil de Madridejos y técnicos de Obras Públicas.

El suceso se inició a las 9:22, finalizando la intervención de los organismos competentes sobre las 14:30 horas, cuando los dos heridos graves habían sido ya trasladados a los hospitales de Toledo y Ciudad Real, y siete de los afectados leves al Hospital Mancha-Centro de Alcázar de San Juan.

Durante todo ese tiempo la agrupación de Protección Civil, junto con el sector sanitario, estableció en un restaurante de carretera cercano al lugar del siniestro su base de operaciones, desde donde se ofreció asistencia médica a los heridos, antes de su traslado. También, en ese mismo lugar, los pasajeros que resultaron ilesos fueron atendidos y pudieron esperar a ser trasladados a su destino por otros autobuses fletados expreso.

El desarrollo de este incidente evidencia de manera clara el papel coordinador que el Servicio de Emergencias 1-1-2 ejerce ante cualquier tipo de suceso, en el que haga falta armonizar la actuación de distintos grupos de intervención.

3. Agresión a un médico durante la intervención en un caso de abuso de alcohol y drogas en Camarena (Toledo)

La madrugada del día 14 de junio fue especialmente dolorosa para todos los medios de intervención en emergencias, pues uno de los integrantes del sector sanitario fue brutalmente agredido durante una asistencia.

El hecho tuvo lugar en un domicilio de la localidad toledana de Camarena, donde el 1-1-2 recibió el aviso por un hombre que se mostraba agresivo tras haber consumido sustancias estupefacientes y alcohol.

Al llegar los medios sanitarios, el médico desplazado al lugar recibió por parte de esa persona un fuerte golpe en el cabeza, causándole un traumatismo craneoencefálico de gravedad, por lo que tuvo que ser trasladado posteriormente por una UVI móvil al Hospital 'Virgen de la Salud' de Toledo.

4. Rescate de una persona atrapada en un vehículo durante una riada en la localidad albaceteña de Navas de Jorquera

Navas de Jorquera (Albacete) fue el escenario de una serie de fuertes tormentas que, el día 7 de septiembre, provocaron varias avenidas de agua en esta localidad que causaron grandes balsas

de agua. En una de ellas quedó inmovilizado un turismo con una persona en su interior, que tuvo que esperar la llegada de los bomberos de Casas-Ibáñez para ser rescatada.

Esta serie de lluvias, que se iniciaron sobre las 19 horas, causaron importantes daños en las vías públicas de la localidad, afectando a varias carreteras como la AB-105 y la CM-3226, así como a la travesía principal de Navas de Jorquera y numerosas calles de la población albaceteña.

La actuación de los bomberos y de los técnicos de Mantenimiento de Carreteras y Obras Públicas logró que sobre las 10 de la mañana del día siguiente todas las carreteras de la zona, así como la travesía de la localidad, fueran abiertas de nuevo al tráfico rodado.

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 2018, con motivo de actos o celebraciones que han reunido un gran número de personas, se centró en los siguientes eventos:

- Coordinación con el dispositivo del Plan de Actuación y Medidas de Emergencia del Carnaval 2018 en Ciudad Real, desde el 10 al 18 de febrero.
- Coordinación con el dispositivo del Plan de Respuesta para la Semana Santa de Cuenca, del 25 de marzo al 1 de abril.
- Procedimiento de coordinación con el Plan de Autoprotección y Emergencia Viñarock 2018, operativo entre los días 27 al 30 de abril, durante la celebración de la XXIII 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 2018, 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 2018, en Ciudad Real, durante los días 20 y 21 de mayo.
- Procedimiento de coordinación con el dispositivo del Plan de Autoprotección de las Ferias y Fiestas de Puertollano (Ciudad Real), del 5 al 9 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 2018 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 departamento de Formación destinado 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.

En el año 2018, la ampliación de personal y de funciones acometido en el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, como consecuencia del nuevo contrato entre la Administración y la empresa concesionaria, tuvo su reflejo en un incremento sustancial de las actividades de formación inicial que se llevaron a cabo.

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.

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Cursos	Nº asistentes
Formación Inicial	Formación Inicial para Operador de Demanda	Operador de Demanda	3	44

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Cursos	Nº asistentes
Formación Interna de Habilitación y Acreditación	Curso de Habilitación para Conductor del Vehículo de Coordinación	Conductores	1	1
	Curso de Habilitación de Técnico de Comunicación	Estructura	1	2
	Curso de Habilitación de Técnico de Sistemas	Estructura	1	2
	Curso de Acreditación de Operador de Respuesta Multisectorial	O. Respuesta Multisectorial	2	16
	Curso de Acreditación de Jefe de Sala	Jefes de Sala	1	5

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Cursos	Nº asistentes
Formación Interna Continua de Especialización	Formación Interna Continua de Especialización	Estructura	6	20
	Formación Interna Continua de Reciclaje	T. Sistemas/JS/OD	12	63
	Formación de Prevención-Sensibilización	JS/ORM/OD/conductores	3	71
	Concienciación en Seguridad de la Información	Personal 112	1	85

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Horas	Nº asistentes
Formación Externa	Formación reglada de alumnos del ciclo formativo de grado medio en Emergencias Sanitarias	P. Externo	96	114

Sin embargo, durante 2018 uno de los puntos más novedosos en el capítulo de formación del Servicio de Emergencias 1-1-2 han sido todas las actuaciones destinadas a la puesta en marcha de

la nueva Plataforma Tecnológica del 1-1-2. Las acciones puestas en marcha en el apartado de formación han implicado a todo el personal del Servicio de Emergencias, con el fin de darles a conocer las nuevas aplicaciones de esta plataforma. Esta formación:

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Horas	Nº asistentes
Formación Externa impartida por Telefónica	Formación a los Administradores de la aplicación SENECA	JD/T. Sistemas	24	6
	Mantenimiento y manejo de equipos Audiovisuales	Técnicos de Sistemas	1,5	4
	Enrutamiento y estadísticas de llamadas con Switch Gnesys	Técnicos de Sistemas	5	5
	Formación a formadores en las aplicaciones SENECA, TEMON y TAVI	RP/JD/RS/TD/JD	24	18
	Formación de SENECA	Operadores de Demanda	24	47
	Formación de SENECA	ORM/Jefes Sala/T. Comunicación	24	22
	Formación directivos SENECA, TIMON y TAVI	Dpto. Comunicación	5	3

Señalar que tanto los responsables del departamento 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 2018, han sido:

- Curso sobre Planes de Emergencia, Protección Civil y Autoprotección en Castilla-La Mancha.
- Técnico en Protección Civil y Emergencias en Castilla-La Mancha.
- Curso selectivo de formación inicial para policías locales.
- Métodos de actuación con menores en situaciones de emergencia.

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2018 en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de 129 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 129 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 51 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 siete simulacros a gran escala que se realizaron durante 2018 y en los cuales el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

Simulacro de activación del “Plan de Emergencia Exterior de la empresa DHL, en la localidad toledana de Ontígola (7 de febrero de 2018)

El día 7 de febrero se desarrolló en las instalaciones de la empresa DHL situadas en la localidad toledana de Ontígola, un simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior, en fase de emergencia nivel 1, debido a un accidente de categoría 2.

La hipótesis del accidente consistió en una fuga del contenido de aerosoles. El incidente se produce tras la caída de un palé con aerosoles en el interior de las instalaciones, que provoca una explosión y posterior incendio en la factoría. La dirección del PEE, 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 fábrica.

Los primeros instantes son muy confusos. Se confirma que hay un incendio y se desconoce si hay heridos. Con prontitud se procede a la evacuación de todos los trabajadores. Asimismo se retiran todos los vehículos que había en las instalaciones. Pero la situación, con el incendio descontrolado, requiere la activación del PEP. Se solicitan más recursos. Es necesario la interrupción del tráfico ferroviario, y la regulación del tráfico en la A-4 y R-4. Hay dos personas heridas, dos trabajadores atrapados que son rescatados y trasladados al hospital. Tras algo más de dos horas de intenso trabajo, el incidente quedaba resuelto.

En este simulacro 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
- Bomberos de Illescas
- Servicio de Salud Regional (SESCAM)
- Cruz Roja
- Agrupaciones de voluntarios de Protección Civil de la provincia de Toledo

Simulacro de activación del “Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM)” en la localidad conquense de Tarancón (14 de marzo de 2018)

Con el objetivo de comprobar las potencialidades del Plan Especial de Protección Civil ante el Riesgo de Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) se desarrolló, durante el pasado día 14 de marzo, un simulacro que se desarrollaba en la localidad de Tarancón (Cuenca) con incidencias provocadas por fuertes nevadas.

El ejercicio tenía como hipótesis de trabajo un episodio de nevadas intensas en el municipio. Un hecho que provoca un accidente de tráfico en la A-3, en el que se ven implicados tres vehículos.

El simulacro se inicia con la recepción de un Boletín de Aviso de la AEMET de nivel rojo por nevadas para la Zona de “La Mancha Conquense” (superiores a 20 cm.), lo que fundamenta la activación del METEOCAM en Fase de Alerta para la provincia de Cuenca.

En el ejercicio participaron efectivos pertenecientes a:

- Servicio de Emergencias 1-1-2
- Guardia Civil de Tráfico
- Cuerpo Nacional de Policía
- Policía Local de Tarancón
- Servicio de Salud regional (SESCAM)
- Bomberos. Central de Bomberos Diputación Provincial de Cuenca
- Cruz Roja
- Mantenimiento carreteras
- Voluntarios de Protección Civil de Tarancón

Activación y desactivación de las sirenas de aviso de emergencia del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano PEEP (29 de mayo de 2019)

El día 29 de mayo se efectúan una serie de pruebas de los sonidos y mensajes de megafonía de las sirenas de aviso acústico a la población potencialmente afectada por el Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP).

El ejercicio consistió en concreto en la activación, una a una, de las sirenas de la localidad, así como la prueba de sonido de cada una de ellas.

Con el objeto de evitar la alarma social que pudiera ocasionar en la ciudad el oír la sirena, se puso, de forma inicial y final y preventiva, el mensaje grabado “Simulacro”.

En este simulacro participaron los siguientes recursos:

- Sala de Coordinación del 1-1-2
- Técnicos de Protección Civil
- Policía Local de Puertollano

Simulacro con motivo del Congreso Nacional de la Sociedad Española de Médicos de Urgencias y Emergencias (SEMES) desarrollado en Toledo (7 de junio de 2018)

El ejercicio consistió en la recreación de un escenario con múltiples víctimas, tras estallar un artefacto explosivo durante un acto multitudinario. Se estima un número de afectados en torno a 30 personas.

El incidente se localiza en la ciudad de Toledo, en concreto en las dársenas de autobuses turísticos de las Escaleras Mecánicas de acceso al Miradero, junto a las ruinas del convento de San Pablo.

Para el desarrollo del simulacro se prevé el corte de diferentes vías urbanas y un intenso despliegue de vehículos de los servicios de emergencias intervinientes.

En el mencionado simulacro, en el que participaron numerosos voluntarios, se dieron cita los siguientes recursos:

- Puesto de Mando Avanzado del Servicio de Emergencias 1-1-2
- Cuerpo Nacional de Policía
- Policía Local
- Cruz Roja
- Bomberos del Ayuntamiento de Toledo
- Servicio de Salud Regional (SESCAM)
- Agrupación de voluntarios de Protección Civil de Toledo.

Simulacro de ADIF-RENFE en la Estación del AVE de “Madrid Puerta de Atocha”, con el fin de activar el Plan de Asistencia a Víctimas y Familiares de Accidentes Ferroviarios (15 de noviembre de 2018)

El 15 de noviembre se realiza un simulacro por accidente ferroviario con múltiples víctimas en las proximidades de la Estación del AVE de “Madrid Puerta de Atocha”, con un supuesto de 4 fallecidos, 20 heridos graves y 50 heridos leves.

El ejercicio consistía en la simulación de un accidente de tren, un AVE procedente de Toledo, en la estación madrileña con múltiples víctimas. El simulacro reproduce un supuesto en el que el Ave Toldo-Madrid Avant S-104, con ocho coches en los que viajan 184 pasajeros, sufre un accidente a la entrada a la estación. Así, se van a poner a prueba todas las actuaciones encaminadas al apoyo a las víctimas y familiares de las víctimas (Plan de Asistencia a Víctimas Y Familiares de Accidentes Ferroviarios, PAVAFF).

La intervención del Servicio de Emergencia 1-1-2 de Castilla-La Mancha se debe a que, aunque el accidente se produce en la Comunidad de Madrid, se trata de una tren con origen en Toledo y muchos de los viajeros/afectados son de esta ciudad.

Desde Castilla-La Mancha participaron en este ejercicio:

- Servicio de Emergencias 1-1-2
- Servicio de Protección Civil

Simulacro de comunicaciones con el fin de activar el Plan de Emergencia Exterior de Puertollano, PEEP (11 de diciembre de 2018)

El día 11 de diciembre se desarrolló en el complejo industrial de Puertollano, en concreto en el establecimiento de la empresa ‘Air Liquide’, un simulacro de comunicaciones para activar el Plan de Emergencia Exterior (PEEP), en fase de alerta, 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), que provoca una inflamación de toda la superficie del mismo con posibilidad de hundimiento del techo, en el establecimiento de AIR LIQUIDE del Complejo Petroquímico de Puertollano.

En el mencionado simulacro 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)

Simulacro de emergencia del Plan de Autoprotección de la base aérea y el aeropuerto civil de Los Llanos en Albacete (13 de diciembre de 2018)

El simulacro reproduce un supuesto en el que una aeronave de pasajeros sufre un accidente al tomar tierra en una de las pistas de la “Base Aérea Los Llanos” de Albacete. El supuesto del ejercicio se basó en un aterrizaje de emergencia de un avión en la zona civil del aeródromo, que provocaba la rotura e incendio del aparato, así como varios muertos y heridos.

La Base Aérea activa sus propios medios sanitarios y de extinción, pero dada la gravedad de la situación solicita la intervención de medios externos.

En el mencionado simulacro se dieron cita los siguientes recursos:

- Sala de Coordinación del 1-1-2
- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local
- Servicio Provincial de Bomberos de la Diputación de Albacete (SEPEI)
- Bomberos del Ayuntamiento de Albacete
- Servicio de Salud Regional (SESCAM)
- Cruz Roja
- Agrupación de Voluntarios de Protección Civil de Albacete



Imagen del simulacro en una de las pistas del aeropuerto civil. Foto: Albacete Diario

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 2018, 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. Plan de Calidad

El Plan de Calidad vigente, que se inició en 2017 y que continuó en 2018, recoge 4 objetivos fundamentales que se realizaron o cuya implantación comenzó el pasado ejercicio:

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 de 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 de 2016.
4. Aseguramiento de los cambios implantados tras la adaptación a la nueva norma ISO9001:2015 mediante la realización de auditorías internas.

7.3. Carta de Servicios

En el mes de mayo de 2018 se publicó la séptima edición de la Carta de Servicios del 1-1-2, en la que se detallan los servicios que se ofrecen a través de su Sala de Coordinación, así como los compromisos adquiridos con los ciudadanos por este organismo. Una edición en la que se incrementan las exigencias de cumplimiento de estas obligaciones.

En este sentido, entre los cambios introducidos en esta nueva edición cabe señalar el hecho de que se garantiza la correcta gestión de al menos el 95% de los incidentes generados a raíz de llamadas de urgencia o emergencia que se reciban en inglés, francés, alemán, portugués, italiano, rumano, árabe, búlgaro, ruso, polaco o chino mandarín.

Además, se garantiza la puesta en marcha de una línea telefónica alternativa al número 1-1-2 destinada, en exclusiva, a ofrecer información a los ciudadanos sobre una emergencia extraordinaria. Esta línea alternativa funcionará en un tiempo no superior a 15 minutos, desde que la autoridad competente comunique al Servicio de Emergencias 1-1-2 la necesidad de su activación y la información que debe ser transmitida.

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. El análisis de estas quejas es un elemento fundamental para seguir mejorando e incrementando la calidad del servicio.

De esta manera, durante 2018 se registraron un total de 16 quejas.

QUEJAS	
Años	Registradas
2018	16
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 203 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 2018 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 julio y octubre son las épocas en las que entraron un mayor número de solicitudes. Por el contrario, diciembre fue el mes en el que se tramitaron un menor número de ellas.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2018	
Fecha entrada solicitud	Nº expedientes
Enero	16
Febrero	12
Marzo	16
Abril	19
Mayo	15
Junio	15
Julio	26
Agosto	19
Septiembre	16
Octubre	23
Noviembre	18
Diciembre	8
TOTAL	203

7.8. Consultas informativas

Se define como Consulta Informativa cualquier pregunta dirigida al Servicio 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 2018 se han recibido 10 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 2018	
INSTITUCIÓN	NÚMERO
Administración JCCM	1
Ayuntamientos	2
Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil	3
Administración General del Estado	2
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 que el Centro Coordinador de Emergencias conozca, 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, además de 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 265 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 ocho 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 9,13 sobre 10.

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

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

8. COMUNICACIÓN DESDE EL 1-1-2

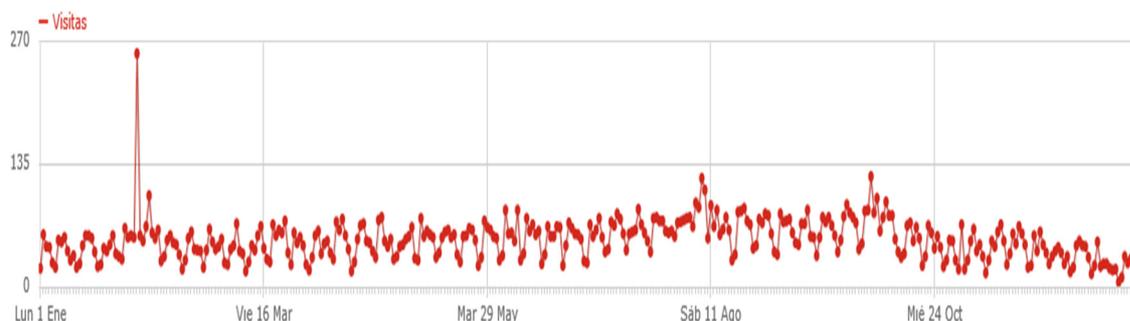
El Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha pretende ser un centro abierto a todos los ciudadanos. Nuestra vocación de servicio público nos impulsa a darnos a conocer, con el fin de divulgar las utilidades y bondades del teléfono único de emergencias 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

Durante el pasado año se iniciaron los trabajos de cambio de la actual página web, con el fin de crear un nuevo portal más dinámico y accesible. De hecho, se espera que a lo largo de 2019 se ponga en marcha la nueva web del Servicio 1-1-2.

Por lo que respecta al pasado año, durante 2018 se han contabilizado un total de 18.747 visitas en nuestra página web.



8.2. Medios de comunicación

Una de las labores más importantes del departamento de Comunicación del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 es transmitir y facilitar a los medios de comunicación social (prensa escrita, radio, televisión, agencias de noticias, medios digitales, etc.) información veraz y contrastada sobre aquellos incidentes o eventos relevantes, que puedan ser de interés para la ciudadanía.

Esta labor incluye, además, todas aquellas comunicaciones, mensajes de alerta o consejos que se elaboran y difunden desde el departamento de Comunicación del Servicio 1-1-2 con motivo de las emergencias extraordinarias como, por ejemplo, acontecimientos meteorológicos adversos o incidentes de especial relevancia y que puedan suponer un riesgo para la población. Estos mensajes se canalizan a través de:

- Los medios de comunicación, para que de esta forma 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 activar durante una emergencia extraordinaria, con el único fin de ofrecer a los ciudadanos información y consejos durante el desarrollo de dicha emergencia, evitando de esta forma la saturación de la línea 1-1-2, cuyo objetivo es, exclusivamente, comunicar emergencias.

En cuanto 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 da a través de tres cauces:

- Información directa sobre incidentes
- Notas de prensa y comunicados
- Grupo de difusión para medios de comunicación de la región

Así, durante 2018 se produjeron un total de 8.739 comunicaciones telefónicas directas entre el departamento del 1-1-2 y los medios de comunicación, lo que supone una media diaria de 23,9 llamadas telefónicas para informarse sobre incidentes relevantes gestionados por el Centro de Coordinación de Emergencias.

También, a lo largo del pasado ejercicio se elaboraron y distribuyeron un total de 80 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.

Como novedad, desde noviembre se ha incluido un nuevo servicio para poder atender de una manera más eficiente y personalizada a los medios de comunicación. Este nuevo servicio consiste en la creación de un canal de difusión exclusivo para periodistas de Castilla-La Mancha, a través de la plataforma Telegram. Dicho canal de divulgación cuenta con 201 miembros y desde su puesta en marcha, el 15 de noviembre, se han publicado en 2018 un total de 195 mensajes relacionados con sucesos relevantes, ocurridos en la región y gestionados desde la Sala del 1-1-2.

8.2. Redes Sociales

Otra de las novedades que se puso en marcha durante 2018 fue la creación de un perfil en la red social Twitter. Actualmente, el avance de los teléfonos inteligentes y la posibilidad de estar conectado a la red en cualquier momento y en cualquier lugar hace obligatorio a los Servicios de Emergencias adaptarse para poder ofrecer un servicio más personalizado y directo a la sociedad. A través de la aplicación telefónica, los castellano-manchegos tienen la posibilidad de conocer de primera mano los principales incidentes que están teniendo lugar en la región, así como saber qué hacer en los momentos en los que surja la necesidad de activar un plan especial. De este modo, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha aumenta las diferentes formas que la sociedad tiene para informarse al respecto.

Con esta nueva iniciativa se pretende llegar a la sociedad de una forma más directa e inmediata. A través de esta red social se publican incidentes de especial relevancia, consejos de autoprotección para la ciudadanía en distintas situaciones e información relacionada con alertas de AEMET en Castilla-La Mancha. La cuenta se abrió el 15 de noviembre de 2018 y a fecha del 31 de diciembre del mismo año, se habían publicado un total de 266 mensajes., llegando a final de año a los 2.600 seguidores.

8.3. Sexto concurso de dibujo infantil

Por otra parte, en 2018 se convocó el VI Concurso de Dibujo Infantil del Servicio 1-1-2, con motivo de la celebración del Día Europeo del Teléfono de Emergencias (11 de febrero). 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 2018 se presentaron un total de 290 los trabajos procedentes de 22 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, la ganadora de este sexto certamen de dibujo fue Julia Izquierdo, alumna del colegio "Santo Tomás Aquino-La Milagrosa" de Tomelloso (Ciudad Real).

Así, la galardonada, junto con sus respectivos compañeros de curso (más de 50 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. 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.



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 2018, 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 2018 se recibieron un total de 17 visitas de grupos:

- 22 de enero: 19 alumnos del Ciclo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia del IES “El Greco” de Toledo.
- 31 de enero: 30 alumnos del Ciclo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia del IES 'Cañada Real' de Valmojado (Toledo).
- 6 de febrero: Se realiza una visita para 48 personas pertenecientes a los cuerpos de Seguridad Ciudadana y de Salvamento.
- 14 de febrero: 14 alumnos del ciclo de Prevención de Riesgos Laborales del IES 'Azarquel' de Toledo
- 15 de febrero: 15 alumnos del Grado en Emergencias Sanitarias del CEPA 'Luis Vives' de Quintanar de la Orden (Toledo).
- 21 de marzo: 41 alumnos del curso de Primeros Auxilios del IES 'Aldebarán' de Fuensalida (Toledo).
- 22 de marzo: 21 estudiantes del Ciclo de Socorrismo acuático del Centro FIES de Toledo.
- 9 de abril: 13 alumnos del ciclo de Animación Sociocultural y Turística del IES “El Greco” de Toledo.
- 3 de mayo: 3 voluntarios de la Agrupación de Protección Civil de Quer (Guadalajara).
- 7 de mayo: 12 estudiantes del curso de Guía de Baja y Media Montaña del Centro FIES de Toledo.
- 10 de mayo: 15 alumnos del CEPA 'Miguel de Cervantes' Villanueva de los Infantes (Ciudad Real).
- 22 de mayo: 10 alumnos del CEPA 'La Raña' de Navahermosa (Toledo).
- 27 de junio: 3 voluntarios de la Agrupación de Protección Civil de Daimiel (Ciudad Real).
- 11 de julio: 17 estudiantes del Curso de Socorrismo en Instalaciones Acuáticas del Centro FIES de Toledo.
- 30 de agosto: visita institucional encabezada por el director general de Protección Civil y Emergencias del Estado, Alberto Herrera.
- 12 de noviembre: 8 alumnos del curso de Técnico de Emergencia Sanitaria del Centro ‘Ébora Formación’ de Cazalegas (Toledo).
- 17 de noviembre: 25 alumnos del Alumnado de 2º Atención a Personas en Situación de Dependencia 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 participa el personal técnico que explica y concientiza a los diferentes colectivos sobre el servicio que se presta en el 1-1-2, mediante charlas y disertaciones. También, el personal adscrito al camión de comunicaciones que funciona como puesto de mando avanzado en las emergencias extraordinarias, realiza labores de divulgación de este vehículo, que es visitado y concita un gran interés por parte de los ciudadanos y, muy especialmente, por los más pequeños.

En este apartado, durante el año 2018 se han registrado un total de 14 visitas, todas ellas, salvo dos, a centros escolares.

- El 24 de enero en el CEIP "La Isabela" de Sacedón (Guadalajara), donde participaron 121 alumnos.
- El 19 de marzo en el colegio público 'Isaac Albéniz' de Cuenca, donde participaron 500 alumnos.
- El 7 de abril en el Ayuntamiento de Socuéllamos, con motivo del encuentro de voluntarios de Protección Civil de toda España.
- El 12 de abril en el Centro de Formación Profesional y Educación Secundaria de Burguillos de Toledo (Toledo), donde se atendió a 20 alumnos.
- El 18 de abril en el CEIP "Nuestra Sra. De la Blanca" de Pulgar (Toledo), donde participaron 140 alumnos.
- El 11 de mayo en los colegios públicos 'Ángel Andrade', 'Miguel de Cervantes' y 'Dulcinea del Toboso' todos ellos en Ciudad Real, donde participaron 570 alumnos.
- El 3 de octubre en el colegio público 'Ana Soto' de Albacete, donde participaron 840 alumnos.
- El 16 de octubre en el colegio público 'Santísimo Cristo de la Luz' de San Martín de Montalbán (Toledo), donde participaron 39 alumnos.
- El 30 de octubre en el colegio público 'La Fuente' de Nambroca (Toledo), donde participaron 520 alumnos.
- El 8 de noviembre en el colegio público 'San Juan Evangelista' de Sonseca (Toledo), con la participación de 600 alumnos.
- El 15 de noviembre en el colegio público 'San Francisco' de Cifuentes (Guadalajara), donde participaron 94 alumnos.
- El 16 de noviembre en el colegio público 'Miguel de Cervantes' de Almagro (Ciudad Real), donde participaron 327 alumnos.

Alumnos del colegio "La Fuente" de Nambroca (Toledo), tras la charla informativa que se les ofreció, durante la visita que realizó el Servicio de Emergencias 1-1-2





Castilla-La Mancha

