

EMERGENCIAS 112 CASTILLA-LA MANCHA



MEMORIA DE ACTIVIDAD 2020



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

1. INTRODUCCIÓN

La pandemia generada por el COVID-19 ha impregnado y condicionado gran parte de la actividad llevada a cabo por el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, durante todo el año 2020. Al igual que el resto del mundo, nuestro Centro ha estado supeditado a la extensión de esta enfermedad, modificando nuestras actividades, forma de trabajar y espacios físicos, aunque lo que hemos logrado mantener, ante todo, ha sido el servicio público a los ciudadanos.

De esta manera, el trabajo de la Sala de Coordinación se vio incrementado durante el pasado ejercicio. A pesar de la puesta en funcionamiento de la línea 900 como teléfono de información sobre el coronavirus, con antelación a la declaración del Estado de Alarma; durante 2020 se incrementaron notablemente las llamadas procedentes, es decir, aquellas que dan lugar a atención telefónica o a la activación de grupos de emergencia.

En este sentido, durante el pasado año se gestionaron casi 20.000 llamadas procedentes más que en 2019, lo que supuso el 47,5% del porcentaje con respecto al total de llamadas recibidas, la proporción más alta de toda la serie histórica del Centro de Emergencias 1-1-2. Es decir, frente a 1.407.730 llamadas totales recibidas se tramitaron un total de 668.650 llamadas procedentes, lo que supuso un mayor esfuerzo por parte de los trabajadores del Servicio.

Sin embargo, el normal funcionamiento del Centro se vio modificado por la pandemia en muchos aspectos y actividades. En este sentido, cursos de formación, tanto de carácter interno como externo, tuvieron que ser cancelados, acelerándose aquellos tendentes a ampliar las bolsas de trabajo para operadores de demanda. Unas actividades formativas que los trabajadores del Servicio tuvieron que llevar a cabo contrarreloj.

Por el mismo motivo, las visitas que los compañeros del Servicio realizan a los colegios de la comunidad autónoma, para hacer llegar a los más pequeños la necesidad de conocer y hacer buen uso del teléfono único de emergencias, tuvieron que suspenderse. Lo mismo que pasó con las visitas que se reciben en el Centro, que se paralizaron a finales del mes de febrero.

Sin embargo, y a pesar de la pandemia, las situaciones de emergencia extraordinaria siguieron surgiendo a lo largo del año, registrándose tres en 2020. Dos de ellas tuvieron relación con fuertes vientos y temporales de nieve, mientras que la tercera y más destacada tuvo lugar en el complejo petroquímico de Puertollano (Ciudad Real), debido a la explosión de dos tanques de combustible. En ninguno de estos incidentes hubo que lamentar víctimas.

Como dato positivo durante 2020 señalar la puesta en marcha de dos aplicaciones de móviles, cuyo fin es mejorar el servicio que se presta al ciudadano por parte del 1-1-2, y de la nueva página web.

Toda esta labor llevada a cabo por los trabajadores del Servicio 1-1-2 durante el pasado ejercicio fue reconocida por los propios ciudadanos que, en las encuestas de satisfacción realizadas el pasado año, a la pregunta “¿cuál es su opinión general sobre el Servicio?” dieron una calificación de 9,28 sobre 10.

2. COORDINACIÓN OPERATIVA

2.1.- Preámbulo

La estructura orgánica del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencia y Emergencias 1-1-2 se articula en torno a la Sala de Coordinación, verdadero centro del sistema. Esta Sala, 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 2020 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 Intervención 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 2020 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron movilizados por el Centro de Emergencias 1-1-2 en un total de 22 ocasiones, nueve menos que con respecto al año anterior.

De estas, destacan los meses de junio, noviembre y diciembre, con 4 intervenciones en cada mes. Por el lado contrario, en marzo, abril y octubre no fue necesaria su intervención en momento alguno.

Si atendemos a las provincias donde se han llevado a cabo las intervenciones durante todo el año, veremos que, un año más, fue Toledo la zona donde se atendieron un mayor número de incidentes, con un total de 11; seguida de Cuenca y Guadalajara con 4, en cada una de las provincias. Por último, en Albacete asistieron en 2 ocasiones y destaca Ciudad Real, donde solo se llevó a cabo un único operativo.

2.3.- Autoridad del profesorado

En el año 2020 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 año 2020, se han atendido un total de 5 alertas por parte del Servicio de Emergencias 1-1-2. Esta cifra supone un gran descenso respecto a datos anteriores, en gran medida por la ausencia de clases presenciales en los centros debido a las medidas sanitarias tomadas por la pandemia.
- Señalar que los únicos casos se produjeron en las provincias de Toledo y Cuenca, con 5 de los incidentes y 2, respectivamente. El resto de provincias no han recibido ningún aviso de este tipo en todo el año.
- Los mayores datos de incidencias se dieron a principio de año, registrándose 2 en febrero y 3 en marzo. Las otras 2 tuvieron lugar en septiembre y octubre.

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 Servicio de Emergencias 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 de Emergencias 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 2020, se han dado de alta 10 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 1-1-2, además 66 se han dado de baja y 3 han experimentado modificaciones en los datos que los integran. A 31 de diciembre de 2020 se encontraban operativos un total de 46 expedientes. Un gran descenso en comparación al año interior, que se registraron 102 expedientes.

Además, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y 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 quiénes valoran su contenido.

En 2020 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 3.530 incidentes relacionados con la violencia de género, del modo que a continuación se detalla. En comparación al año anterior, eso supone un incremento de 230 incidentes por violencia de género en nuestra región.

| VIOLENCIA DE GÉNERO 2020 | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| >FÍSICA | 95 | 95 | 110 | 134 | 118 | 148 | 165 | 126 | 119 | 92 | 113 | 112 | 1.127 |
| >DENUNCIA | 7 | 4 | 3 | 5 | 14 | 8 | 7 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 48 |
| > INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO | 24 | 14 | 17 | 11 | 2 | 21 | 20 | 14 | 19 | 11 | 17 | 20 | 153 |
| >PSICOLÓGICA | 77 | 44 | 66 | 107 | 72 | 93 | 97 | 93 | 68 | 65 | 54 | 95 | 311 |
| >AGRESIÓN SEXUAL | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| >PRESENCIA DEL AGRESOR | 14 | 5 | 11 | 7 | 14 | 13 | 17 | 7 | 9 | 10 | 6 | 7 | 120 |
| >SOLICITA ASESORAMIENTO | 7 | 9 | 10 | 21 | 12 | 13 | 19 | 12 | 12 | 3 | 13 | 9 | 140 |
| >VIOLENCIA SIN MAS DATOS | 64 | 53 | 47 | 52 | 43 | 52 | 48 | 90 | 57 | 58 | 32 | 58 | 654 |
| TOTAL | 289 | 225 | 266 | 338 | 293 | 339 | 363 | 345 | 288 | 242 | 237 | 305 | 3.530 |

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 2020, destacar que se ha producido un gran incremento, doblando las actuaciones realizadas en comparación al año pasado, en gran medida por los trabajos y actividades relacionados con la crisis sanitaria generada por el COVID-19. Hasta ahora, el mayor número de intervenciones era de 2.680 realizadas en 2017. Este 2020, las actuaciones realizadas por las agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en nuestra región arrojan una cifra de 5.244, superando ampliamente el mayor registro hasta el momento.

A diferencia de otros años, la tónica habitual de festejos, romerías y ferias locales en época estival, principalmente en julio, agosto y septiembre, suponía la mayor cantidad de trabajo para estas agrupaciones, debido al coronavirus este dato se ha visto contundentemente modificado. El apoyo de los voluntarios durante la gestión local de la pandemia, realizando labores de apoyo, desinfección y ayuda han sido las intervenciones más destacadas a lo largo de este año, incluyendo las colaboraciones de extinciones en incendios de vegetación, que también se han seguido sucediendo a lo largo del año, con mayor intensidad en época veraniega. De los doce meses del año, destaca el mes de julio, con 628 intervenciones realizadas por las agrupaciones de voluntarios de Protección Civil.

| Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2020 | | | | | | | | | | | | |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 439 | 455 | 389 | 275 | 352 | 452 | 628 | 571 | 418 | 566 | 359 | 350 | 5.244 |
| Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2019 | | | | | | | | | | | | |
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | TOTAL |
| 185 | 187 | 127 | 158 | 198 | 274 | 276 | 339 | 356 | 152 | 106 | 269 | 2.627 |
| 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 |



La mayor carga de trabajo de las agrupaciones de Protección Civil de la región se produce durante los meses de verano

2.6.- Nuevas aplicaciones para móviles del Servicio de Atención de Emergencias 1-1-2

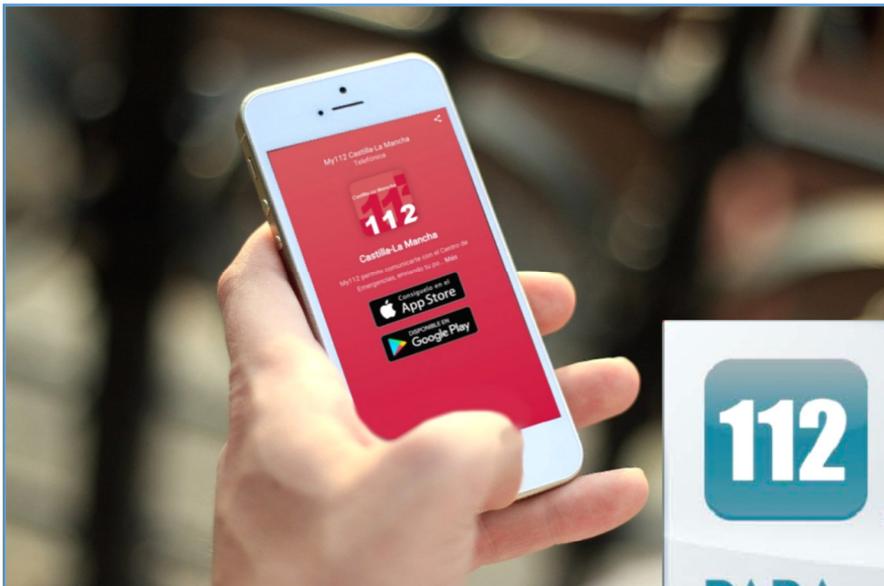
Durante el mes de noviembre del pasado año, y aprovechando las operatividades que permite la nueva plataforma SENECA implantada en el Servicio de Emergencias 1-1-2, se pusieron en marcha dos aplicaciones destinadas a los teléfonos móviles: 'My 112' y '112 Accesible'.

La primera de ellas, 'My 112', tiene varias posibilidades destinadas a facilitar la comunicación entre los ciudadanos y el Servicio de Emergencias. En este sentido, esta app permite enviar la ubicación exacta de la persona al 1-1-2, en caso de extravío o pérdida de este ciudadano en algún espacio natural, con el fin de facilitar su búsqueda.

Además, 'My 112' dispone también de un apartado de 'suscripción de avisos' en el que aparecen varias comunidades autónomas, entre ellas Castilla-La Mancha, para que los ciudadanos puedan elegir aquellas de las que quieren recibir avisos de alerta de las situaciones de emergencia que se vayan produciendo.

La otra de las aplicaciones para móviles, '112 Accesible', está destinada a aquellas personas que tienen algún tipo de discapacidad auditiva y/o del lenguaje. Para poder acceder a este programa es necesario darse de alta, con el fin de conseguir un código de usuario y contraseña. De esta manera, si esta persona sufre alguna situación de emergencia, el usuario podrá, mediante la elección de distintos pictogramas de los que dispone la aplicación, elegir qué incidente está sufriendo, generando un sms que llegará a la Sala de Coordinación del 1-1-2.

Para la puesta en marcha del sistema de registro de esta última aplicación, la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas ha contado con la colaboración de la Federación de Personas Sordas de Castilla-La Mancha y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).



Con la puesta en marcha de estas dos aplicaciones para móviles, el Servicio de Emergencias amplía sus servicios a los ciudadanos, haciéndose más accesible



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% |
| 2019 | 1.408.283 | 648.809 | 46% |
| 2020 | 1.407.730 | 668.650 | 47,5% |
| TOTAL | 37.318.350 | 10.409.164 | |

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

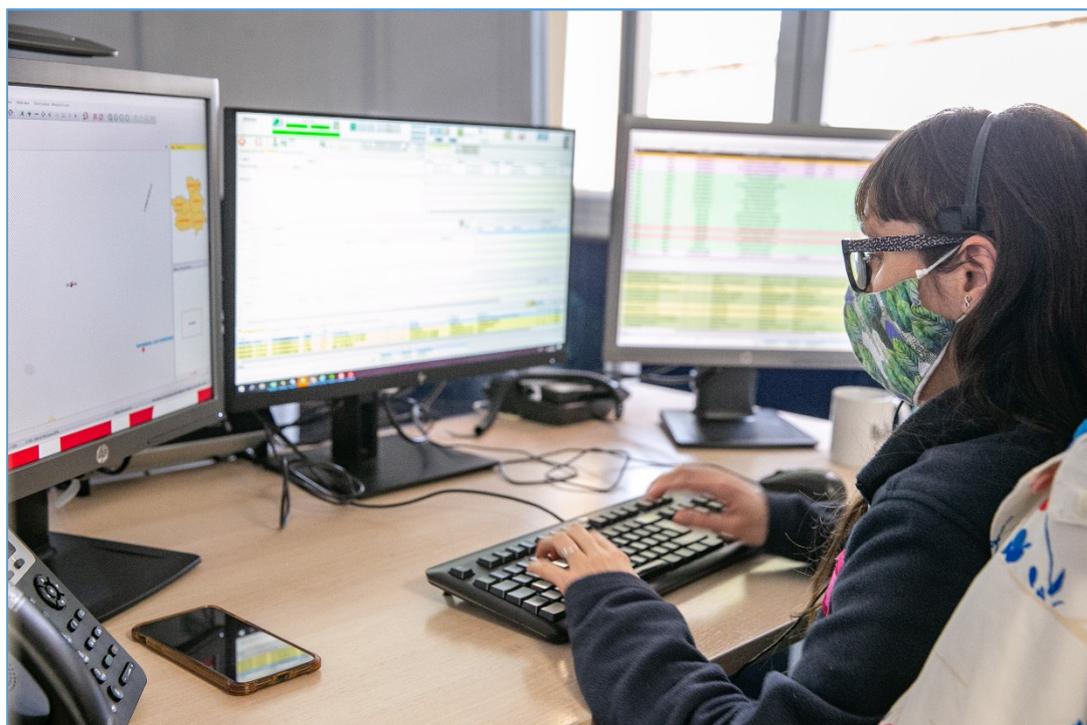
memoria se computan como tales las recibidas tras marcar 1-1-2 y aquellas que se gestionaron a través de las líneas de seguimiento habilitadas para los diferentes recursos, organismos o instituciones.

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

La disminución de las llamadas recibidas, que se viene produciendo desde el año 2006 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.

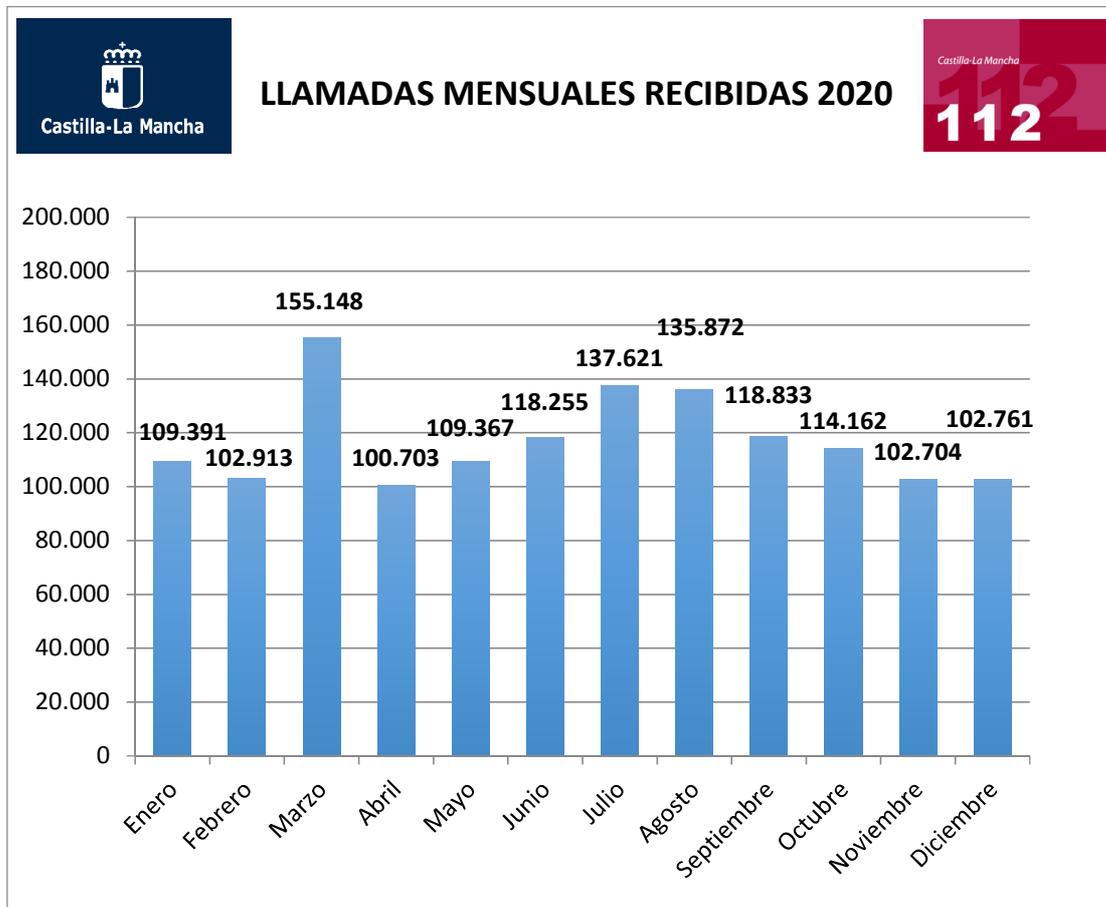
Al mismo tiempo, se van incrementando, de forma paulatina, tanto el número total como el porcentaje de llamadas procedentes frente a las llamadas totales, lo que refuerza el uso cada vez más ajustado del teléfono de emergencias por parte de los castellano-manchegos.

Adentrándonos en las cifras, podemos señalar que durante el pasado año se produjo un **incremento en el registro del número de llamadas procedentes** (aquellas que dan lugar a la gestión de un incidente), **y también porcentualmente** en relación con las llamadas totales. En este sentido señalaremos que **se recibieron un total de 1.407.730**, lo que supone 553 menos que en 2019; y se **gestionaron un total 668.650 llamadas**, 19.841 más que el año anterior.



Durante el pasado año el porcentaje de llamadas procedentes atendidas, respecto a las llamadas totales, fue el mayor de toda la serie histórica del Servicio de Emergencias

3.2. Llamadas mensuales



Si nos detenemos en el reparto porcentual de estas llamadas a lo largo del año, encontraremos que existen destacados picos que se desarrollan en períodos concretos: meses estivales, lapso invernal en torno a las fiestas navideñas o período vacacional con centro en la Semana Santa.

Sin embargo, en 2020 fue marzo, el mes de inicio de las medidas impuestas por la pandemia del COVID-19, cuando se produjo el mayor pico de llamadas recibidas por el teléfono único de emergencias. Previo a esta situación, el Servicio se anticipó con la puesta en marcha, el día 29 de febrero, de la línea de información telefónica gratuita del 1-1-2 (900 122 112) destinada exclusivamente a ofrecer a los ciudadanos información sobre el COVID-19.

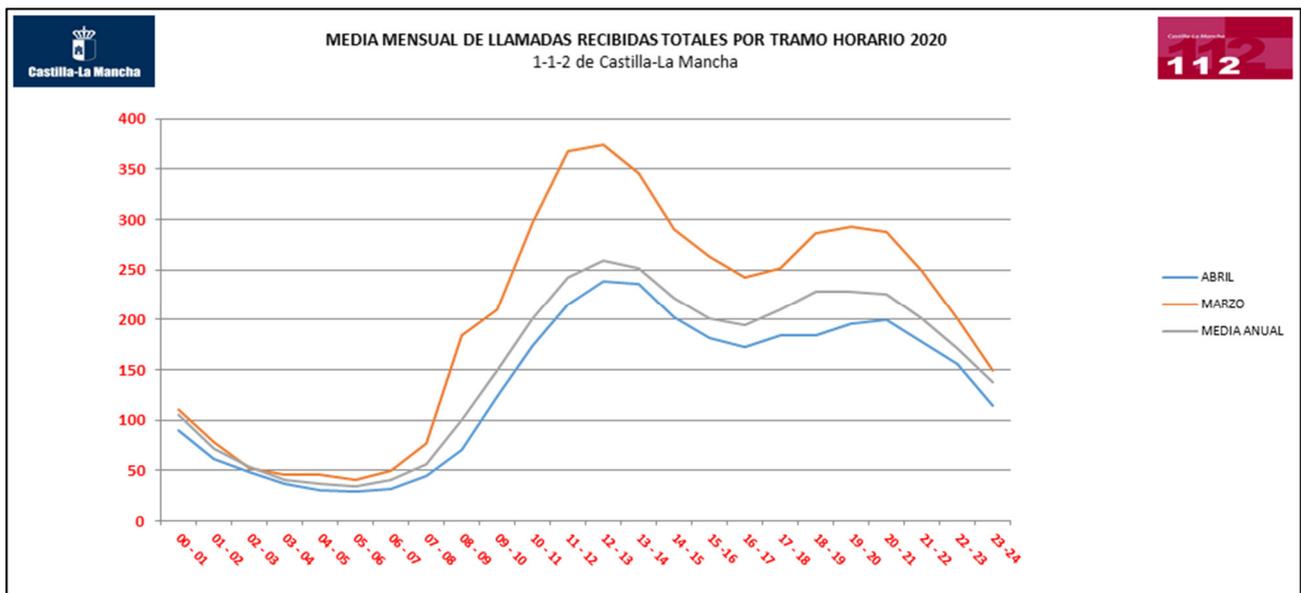
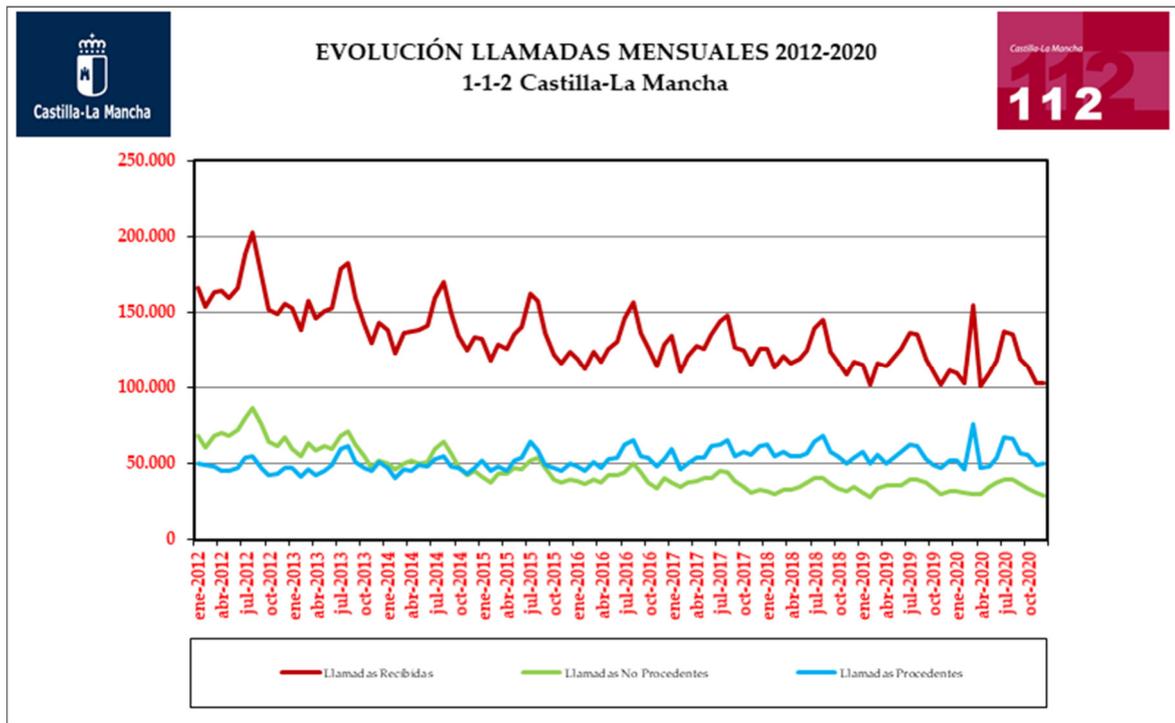
Además, se ubicó a los profesionales que atendieron esta línea en el Centro de Respaldo del 1-1-2, instalaciones que replican las capacidades tecnológicas de la Sala de Coordinación, y que se encuentra ubicado físicamente en el edificio de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas en Toledo.

En el correcto funcionamiento ha sido clave la protocolización de las actuaciones con el sector sanitario integrado en el Servicio 112, y dependiente de la Gerencia de Urgencia, Emergencias y Transporte Sanitario del SESCAM, cuya aplicación ha exigido constantes adaptaciones.

Implementación de acciones tendentes a aumentar la capacidad de recepción de llamadas y con el fin de cumplir el objetivo prioritario de asegurar la atención de emergencias vitales en el Servicio de Emergencias 112, evitando el colapso en el sistema.

Modificación de estructura de telecomunicaciones con dotación de más primarios (líneas de entrada) así como la separación de los primarios de la línea 900 y del 1-1-2, pasando de una capacidad de 120 llamadas entrantes a 390. Es decir, se ha multiplicado en más de 3 veces la capacidad de llamadas entrantes de los ciudadanos.

En paralelo se configuró una línea especial (nueve dígitos) facilitada a todos los cuerpos de Policía Local de la región y otros servicios de emergencias para facilitar un acceso alternativo en caso de bloqueo de líneas de entrada.

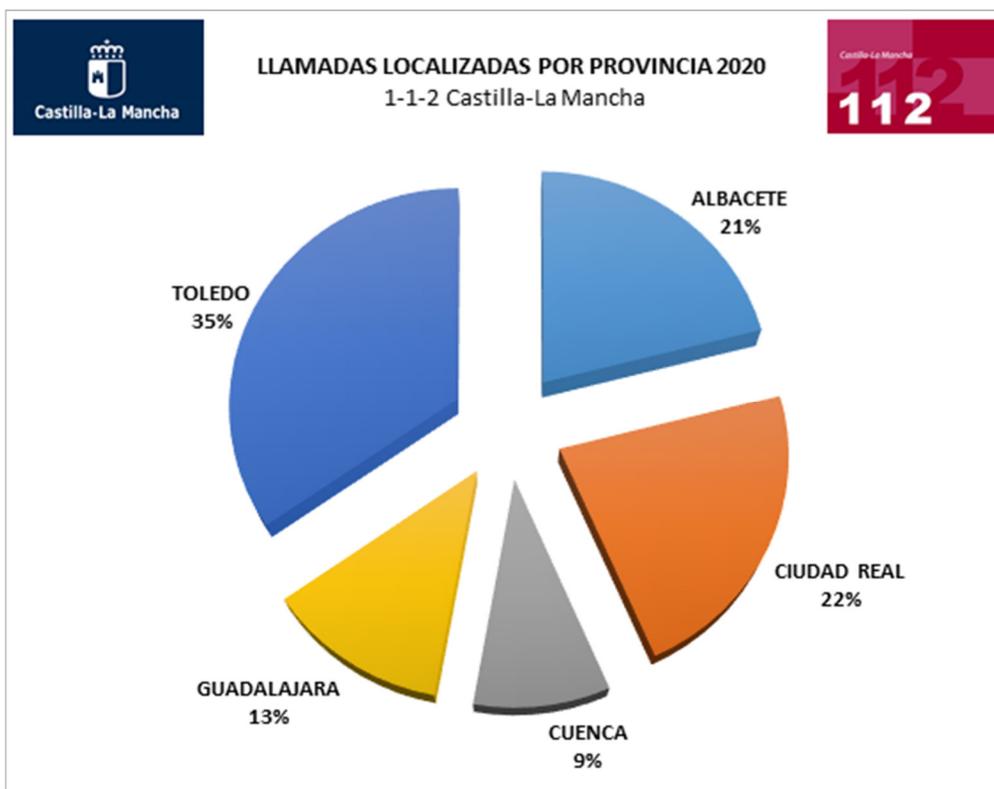


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 10:00 y las 14:00 horas, sin embargo en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 22:00 horas. Sin embargo, el pasado año esas mismas franjas se ampliaron también durante el mes de marzo, el primero en el que fue declarada la pandemia en nuestro país.

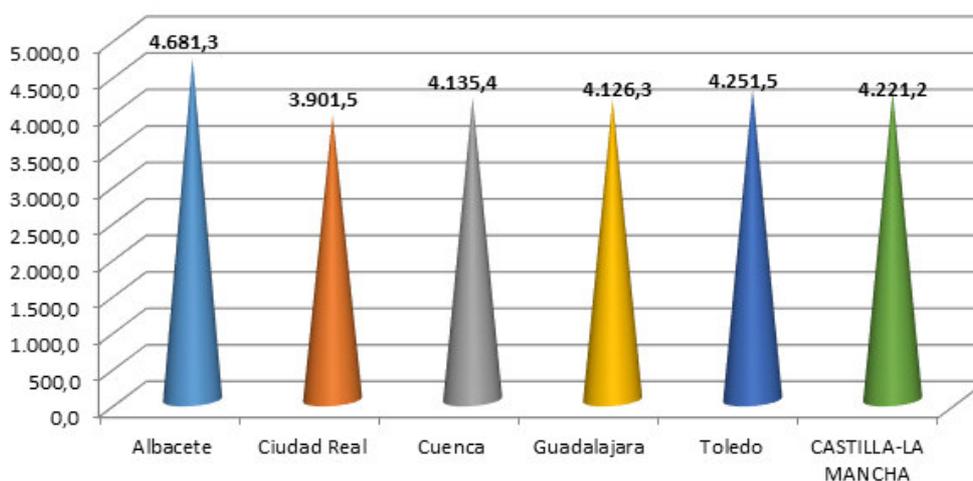
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. En el mes de marzo, al igual que pasa normalmente en verano, el descenso se produjo de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 23:00 horas.

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, y al igual que ha ocurrido en años anteriores, 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.



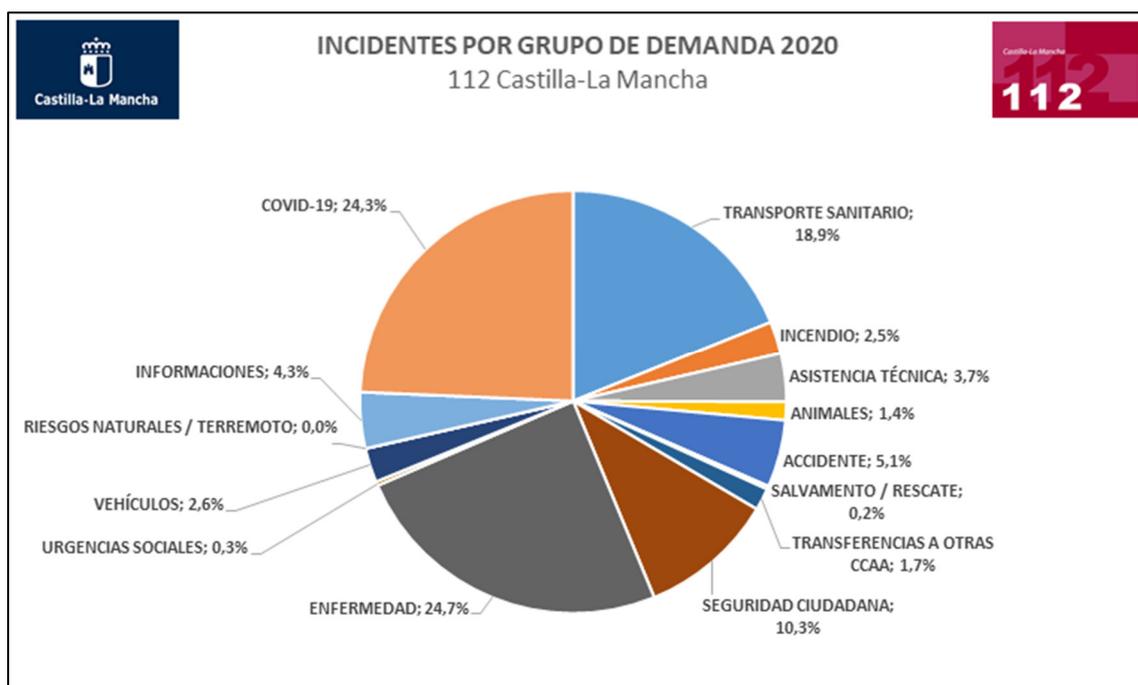
Para poder llevar a cabo un análisis correcto de la proporción de llamadas localizadas en cada provincia de la región, teniendo en cuenta las diferencias poblacionales entre cada una de ellas, se ha establecido el parámetro correspondiente al número de llamadas por cada 10.000 habitantes, de modo que se pueda establecer una comparativa proporcionada.

De esta manera, podemos observar que la provincia en la que se ha producido una **mayor tasa de comunicaciones** en 2020 ha sido **Albacete**, con 4.681,3 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes, dándose la circunstancia que en años anteriores esta primera posición solía corresponder a las provincias de Cuenca y Guadalajara, siendo Albacete la última provincia en este registro. Un cambio de posición muy similar se ha producido con la provincia de Toledo que, en 2020, fue la segunda zona en número de llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes, con un total de 4.251,5 comunicaciones.

A este respecto, cabe señalar que la incidencia de la pandemia en la provincia albaceteña, a partir del mes de marzo, queda reflejada en este dato porcentual.

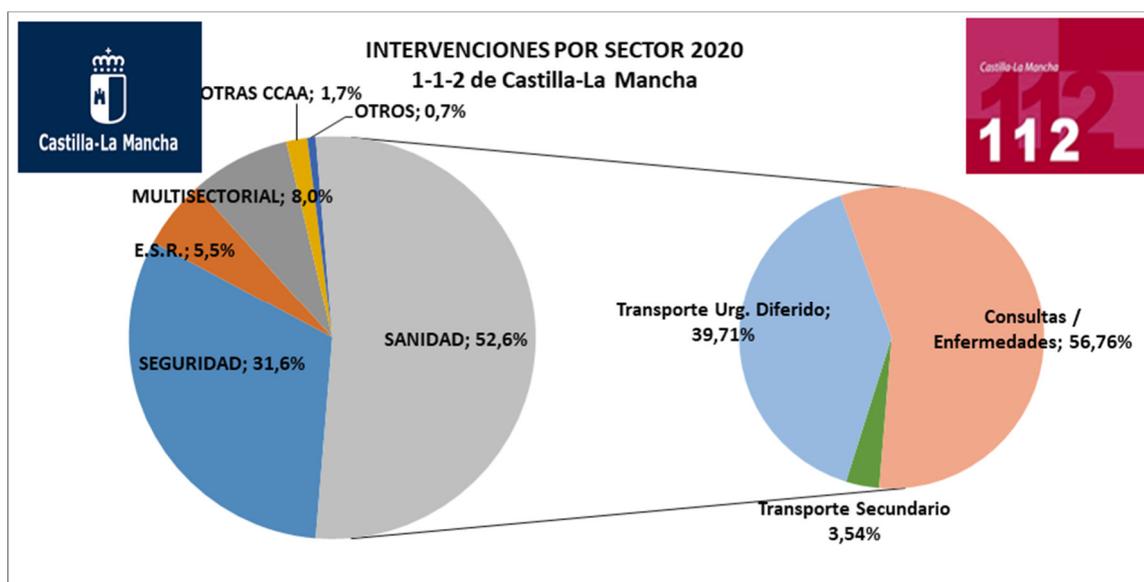
Por el contrario, la provincia que **menor tasa de llamadas** refleja ha sido **Ciudad Real**, con 3.901,5 llamadas por cada 10.000 habitantes, siguiendo en orden ascendente las provincias de Guadalajara y Cuenca.

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.

Cuando una persona realiza una llamada en el 1-1-2 es atendida por profesionales que, en función de los datos que recaban, deciden la respuesta más adecuada. Dicha respuesta puede conllevar la movilización de uno o varios recursos hasta el lugar del incidente. También puede que la demanda se resuelva con una consulta técnica sin ser precisa la movilización de recurso alguno.



El mayor porcentaje de intervenciones se corresponde con los recursos sanitarios (52,6%). Son especialmente destacables las consultas y enfermedades, seguidas por primera vez y debido a la situación especial vivida en 2020, a las consultas relacionadas con el COVID-19, y también por las intervenciones de ambulancias asistenciales y de ambulancias medicalizadas. En relación a este porcentaje, es preciso tener en cuenta que estos recursos son considerados “de coordinación directa”, es decir que su activación, seguimiento y control se realiza exclusivamente desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2.

En cuanto al ámbito de la seguridad (que representa un 31,6% de las intervenciones registradas), destacan las intervenciones de la Guardia Civil y la Policía Local, en concordancia lógica con sus ámbitos de actuación y las características de nuestra región, seguidas de las intervenciones de la Policía Nacional, en su ámbito de competencia territorial.

Las intervenciones relacionadas con los conceptos de extinción, salvamento y rescate (que incluyen tanto a los bomberos urbanos como a los medios forestales), ha alcanzado la cifra del 5,5% del total, también un porcentaje menor que el de años anteriores.

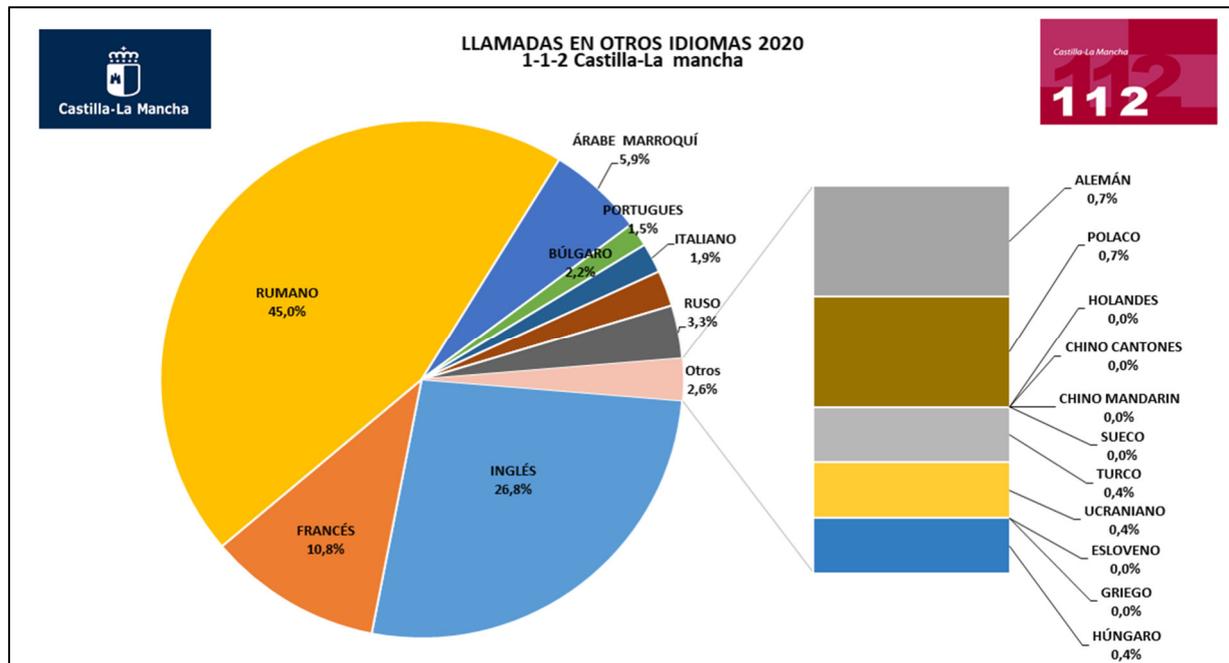
El porcentaje de intervenciones multisectoriales (aquellos que no pertenecen a los sectores clásicos de la emergencia: suministros básicos, mantenimiento de carreteras, agrupaciones de voluntarios, servicios de atención a la mujer etc.) con un 8% del total.

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 las actuaciones que lleva a cabo el sector sanitario.

El resto de las intervenciones son las de Seguridad, donde actúan los cuerpos y fuerzas de Seguridad del Estado: 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 rumano y el inglés, seguidas por el francés 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, ésta 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.

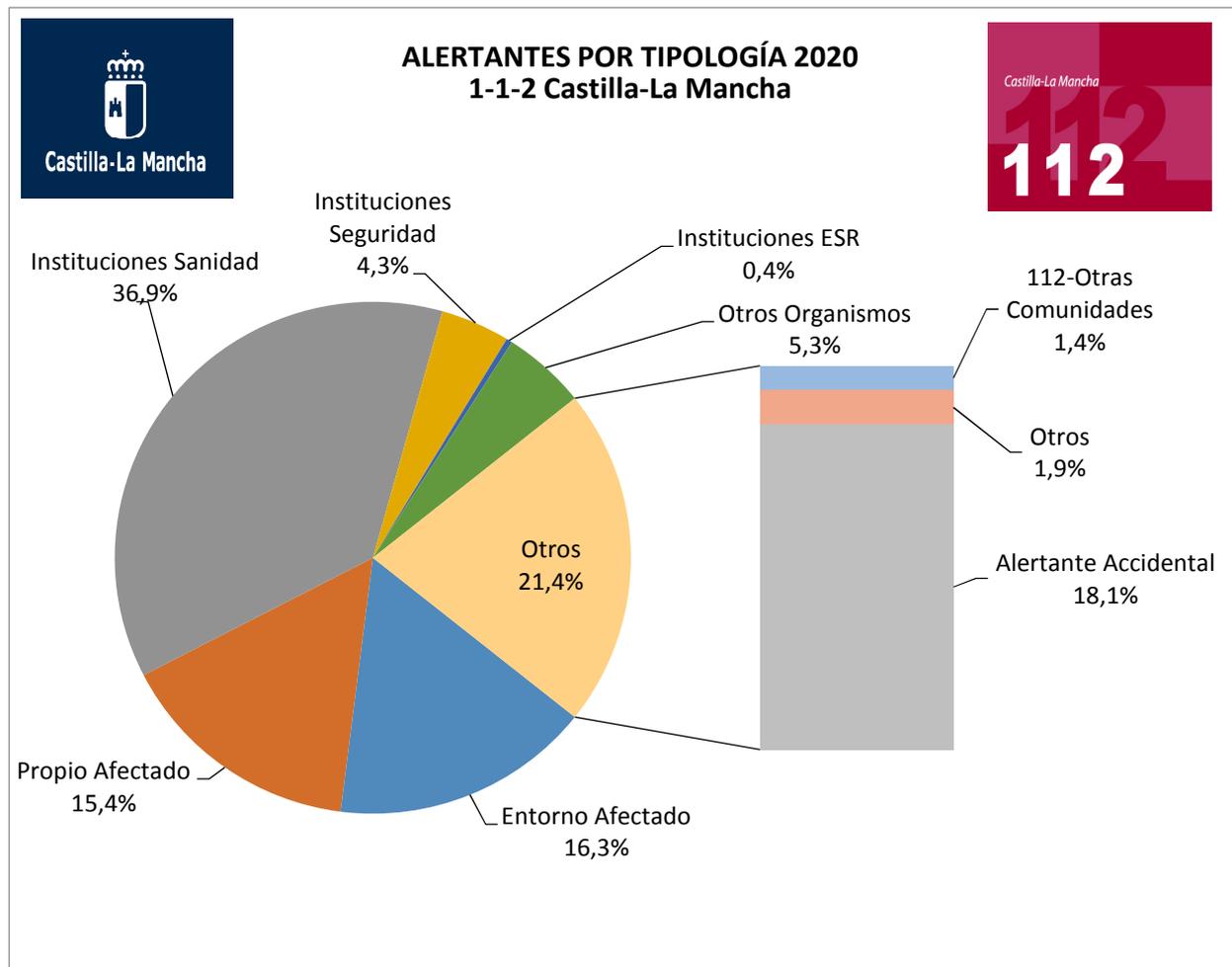
3.6. Tipología de alertantes

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 el entorno de los afectados, un 16,3%, el propio afectado por la emergencia, un 15,4%, 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 18,1% de los casos. Cabe señalar que este último tipo de

alertante, el accidental, se ha incrementado en los últimos años, siendo cada vez más las personas que llaman al Centro de Coordinación 1-1-2 para avisar de incidencias.

En relación con el segundo grupo cabe señalar que el 36,9% de los incidentes son comunicados por instituciones sanitarias, la mayor parte de ellos relacionados con el gran número de transportes sanitarios gestionados desde la Sala de Coordinación del 1-1-2.



4. CONVENIOS, ACUERDOS Y PROTOCOLOS

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 2020 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 la firma de los siguientes protocolos:

Gobiernos de Castilla-La Mancha, Madrid y Castilla y León



El 26 de junio se procede a la firma del “Protocolo de actuación en materia de Coordinación de Alertas de Incendios Forestales” entre los Gobiernos regionales de Castilla-La Mancha, Madrid y Castilla y León, a través de los servicios de emergencias del 1-1-2, en las zonas y comarcas limítrofes entre las tres comunidades autónomas. De esta manera, se establece la comunicación directa y la actuación ante un incendio forestal, independientemente del centro de emergencias que haya recogido la llamada.

Coordinación Centros 1-1-2 de Castilla-La Mancha y Comunidad de Madrid



El 26 de junio se procede a la firma, entre los Gobierno regionales de Castilla-La Mancha y la Comunidad de Madrid, del “Protocolo sectorial para la coordinación funcional entre los Centros 1-1-2 de las comunidades autónomas de Madrid y Castilla-La Mancha”. El objeto es establecer un régimen de coordinación y cooperación entre ambas regiones, para el desempeño de sus funciones y competencias en sus respectivos Centros 1-1-2, en relación con los incidentes que se produzcan en zonas limítrofes entre ambas comunidades autónomas.

Consejo de Seguridad Nuclear



El 27 de julio se firmó un Convenio de colaboración entre Gobierno de Castilla-La Mancha y el Consejo de Seguridad Nuclear, con el fin de poner las bases para implementar actuaciones coordinadas en caso de emergencias radiológicas. Este documento establece los pasos a seguir ante incidencias en instalaciones nucleares y radioactivas.

Gobiernos de Castilla-La Mancha y Castilla y León



El 1 de septiembre los Gobierno de Castilla-La Mancha y Castilla y León firman el “Protocolo operativo de coordinación de Emergencias en zonas limítrofes”. Un documento que establece los procedimientos de trabajo en común, con el fin de asegurar una respuesta rápida y eficaz ante aquellos incidentes producidos en las comarcas vecinas entre ambas regiones, independientemente de a qué Servicio del 1-1-2 le llegue la llamada de aviso.

Redexis Gas S.A.



El 29 de octubre se firma un Convenio de colaboración entre el Gobierno de Castilla-La Mancha y Redexis Gas S.A. con el objeto de fomentar un intercambio de experiencia y conocimiento, así como colaborar en las actuaciones relativas a la planificación, preparación y respuesta ante incidentes en el territorio de Castilla-La Mancha, cuando afecten a instalaciones de Redexis.



El protocolo firmado en junio entre los gobiernos regionales de Castilla-La Mancha, Castilla y León y Madrid tenía como fin coordinar la respuesta ante los incendios forestales en las zonas limítrofes entre los tres territorios

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

Fenómenos meteorológicos adversos (nieve, hielo y viento) en toda la región, enero 2020.

Activación del METEOCAM

El día 18 de enero 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 previsiones elaboradas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), que esperaba fuertes tormentas de nieve y viento, asociada a bajas temperaturas en toda la comunidad autónoma.

El METEOCAM fue desactivado el día 23 de enero, a las 10:30 horas. Durante los cinco días de activación del Plan se registraron un total de 396 incidentes, la mayor parte de ellos en la provincia de Guadalajara donde se contabilizaron 142 sucesos. Tras la provincia alcarreña Albacete tuvo 97 incidentes; Toledo 71; Cuenca 69 y Ciudad Real, por último, un total de 17 sucesos relacionados con el temporal.

Los incidentes principales que se gestionaron durante esta emergencia estuvieron relacionados con la dificultad de circulación en algunas carreteras de las provincias de Albacete y Guadalajara, donde en las zonas de montaña se tuvieron que suspender diversas rutas escolares, para evitar riesgos.

También, se produjeron numerosos desprendimientos de tierra y piedras causadas por la nieve y el viento. La incidencia más destacable a este respecto tuvo lugar en la CM-3102 a su paso por la localidad albaceteña de Alcalá del Júcar. Este desprendimiento de rocas tardó varias semanas en solucionarse, debido a su complejidad.

Incendios forestales, de junio a octubre 2020. Activación del INFOCAM

En el marco del Plan Especial de Emergencia por Incendios Forestales de Castilla-La Mancha (INFOCAM), que dirige la Consejería de Desarrollo Sostenible, el Servicio de Emergencias 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 en su día con el Servicio Forestal de la Dirección General de Montes y Espacios Naturales.

Así, durante el pasado año 2020 destaca ante todo la intervención del 1-1-2 en el incendio forestal de Socovos-Ferez, en la provincia de Albacete:

- Socovos- Ferez (Albacete), el día 30 de julio se inició un incendio en la zona norte del pantano del Cenajo. El incendio se extendió por los términos municipales de Socovos y Ferez, llegando a alcanzar tales dimensiones que obligó a la evacuación de cinco fincas, así como a la intervención de la Unidad Militar de Emergencias (UME). Asimismo se activó el vehículo de comunicaciones (PMA) de la Dirección General de Protección Ciudadana, que se desplazó al lugar del suceso. El fuego se dio por extinguido el día 3 de agosto. El INFOCAM se activó en fase de emergencia nivel provincial 1.

Además, el Servicio de Emergencias 1-1-2 participó también de manera activa en la coordinación de los siguientes incendios forestales, en los que el INFOCAM se activó en fase de emergencia nivel provincial 1:

- Villarrubia de los Ojos (Ciudad Real), incendio iniciado y extinguido el 6 de junio.
- Toledo, incendio iniciado y extinguido el 18 de junio.
- Almodóvar del Campo (Ciudad Real), iniciado y extinguido el 21 de junio.
- Escalona (Toledo), iniciado y extinguido el 5 de julio.
- El Viso de San Juan (Toledo), iniciado y extinguido el 6 de julio.
- Palomeque (Toledo), iniciado y extinguido el 7 de julio.
- Madrideojos (Toledo), iniciado el día 7 y extinguido el día 9 de julio.
- Hellín (Albacete), iniciado el día 21 y extinguido el día 23 de julio.
- La Estrella (Toledo), iniciado el día 30 y extinguido el día 31 de julio.
- Talavera de la Reina (Toledo), iniciado y extinguido el día 30 de julio.

- El Casar (Guadalajara), iniciado el día 1 y extinguido el día 2 de agosto. Se llegó a activar el nivel 2 regional, siendo necesaria la participación de la Unidad Militar de Emergencia en la extinción de las llamas.
- Retuerta del Bullaque (Ciudad Real), iniciado y extinguido el 2 de agosto.
- El Real de San Vicente (Toledo), iniciado y extinguido el 3 de agosto.
- Cuenca, iniciado y extinguido el 4 de agosto.
- Torralba de Calatrava, iniciado y extinguido el 16 de octubre.

Explosión en el complejo petroquímico de Puertollano (PEEP), agosto de 2020. Activación del PEEP

El día 10 de agosto la Dirección General de Protección Ciudadana activó a las 10:00 horas, el Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP) en fase de emergencia nivel 1, tras la caída de un rayo que afectó a uno de los depósitos de gasoil del complejo. A consecuencia de la caída del rayo el depósito hizo explosión y comenzó a arder, afectando a otro de los depósitos adyacentes, que comenzó también a incendiarse.

El incendio fue rápidamente controlado por los servicios de emergencia y extinción de la propia planta petroquímica que, aun así, necesitaron del apoyo de los bomberos del Consorcio provincial de Ciudad Real. Finalmente, sobre las 18:40 horas del mismo día el PEEP fue desactivado, tras extinguirse el fuego en ambos depósitos. No hubo que lamentar heridos en el incidente.

A consecuencia de la gravedad del incidente se activó el vehículo de comunicaciones de la Dirección General de Protección Ciudadana, en funciones de puesto de mando avanzado (PMA), que se desplazó hasta el complejo petroquímico, donde estuvo preparado para realizar labores de centro de coordinación en el lugar.

La columna de humo ocasionada por el incendio de los dos depósitos de combustible fue visible en gran parte de la comarca. A la derecha, imagen de una de las reuniones del puesto de mando avanzado de la dirección del Plan Especial Exterior de Puertollano, durante la resolución de la emergencia



Fenómenos meteorológicos adversos (vientos y lluvias) en Castilla-La Mancha, octubre de 2020. Activación del METEOCAM

El día 2 de octubre la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación, a las 10:00 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 Castilla-La Mancha.

El METEOCAM fue desactivado a las 20:00 horas del mismo día 2, tras finalizar los avisos de la AEMET. Durante estas horas el Servicio de Emergencias 1-1-2 registró un total de 173 incidentes, la mayor parte de ellos tuvieron lugar en la provincia de Toledo (75), seguida de Albacete (38), Ciudad Real (31) y, por último, la provincia conquense (19).

La mayor parte de las incidencias fueron ocasionadas por caída de árboles y ramas, pequeños desprendimientos y obstáculos en calzadas y vías públicas, sin que hubiese que lamentar daños personales.

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. Incendio en el balneario de Trillo (Guadalajara), siendo necesario el desalojo de las 48 personas que ocupaban en ese momento el edificio**

En la noche del 10 de enero, se originaba un incendio en el cuarto de calderas en el balneario Carlos III de la localidad de Trillo (Guadalajara). Se hizo necesaria la evacuación de 48 personas

que se encontraban en ese momento en el edificio, que fueron realojadas en unos apartamentos de un complejo turístico cercano.

Una vez conocida la emergencia, desde la Sala de Coordinación del 1-1-2 se alertó, desplazándose hasta el lugar efectivos de los bomberos de Molina de Aragón y de Sigüenza, además de dotaciones de la Guardia Civil y una ambulancia de soporte vital básico, cuya intervención finalmente no fue necesaria.

Afortunadamente solo se registraron daños materiales, en varias habitaciones, sin que ninguna persona resultase herida.

El incendio quedaba totalmente extinguido a las 4:50 horas de la madrugada.

2. Incendio en el Hospital de Hellín (Albacete) originado en la zona de Urgencias, siendo necesaria la evacuación de todo el edificio

Pasadas las 18 horas de la tarde del jueves día 28 de mayo se originaba un incendio en la zona de Urgencias del Hospital de Hellín (Albacete). Ante la situación provocada por las llamas se procede con prontitud a la evacuación de todos los pacientes del centro hospitalario. En concreto fueron desalojados 44 enfermos, 9 de los cuales fueron trasladados de manera inmediata al Hospital General de Albacete.

Los 35 pacientes restantes se quedaron en las instalaciones de un colegio cercano, que fue acondicionado para tal efecto, en espera de valoración de la situación por si pudiesen volver al edificio hospitalario.

Hacia las 21 horas del mismo 28 de mayo, se determina que no es posible realojar esa misma noche a los pacientes en el Hospital. Por ello, 18 son dados de alta mientras que los 17 restantes son derivados al Hospital General de Albacete.

Cerca de las 22,30 horas, el parque de Bomberos de Hellín informa que el incendio está ya extinguido, aunque los efectivos del cuerpo de extinción continuarían durante toda la noche ventilando y revisando todas las instalaciones del Hospital.

Los bomberos seguirían incluso durante casi todo el día siguiente trabajando en el lugar, controlando el enfriamiento necesario para la posterior revisión estructural de las zonas afectadas. A las 22 horas del viernes día 29, daban por finalizada su intervención.

3. Explosión de una caldera en una casa rural situada en la localidad de La Iglesuela (Toledo), con el resultado de dos personas fallecidas y otras dos más afectadas con heridas leves

En la mañana el sábado 27 de junio, poco antes de las 10 horas, se producía la explosión de una caldera, en una casa rural situada en la Finca El Tejarejo, en el kilómetro 37,500 de la carretera CL-501, en el término municipal de la localidad toledana de La Iglesuela. Como consecuencia de la explosión fallecen dos personas, dos hombres de 54 y 38 años, que eran un trabajador de la propia casa rural y uno de los huéspedes.

Además, se ven afectadas con diversas heridas otras dos personas, que, afortunadamente, no revistieron gravedad. Fueron atendidas y dadas de alta en el lugar, sin necesidad de su traslado a ningún centro sanitario.

4. Colisión múltiple de varios vehículos debido a la nieve en la A-31, a la altura de la localidad de Casas de Haro (Cuenca), con 8 personas heridas

Las malas condiciones climatológicas sufridas en toda la región en diciembre por frío y nieve, producía diferentes incidentes. Uno de los más relevantes tenía lugar cerca de las 22 horas del viernes 4 de diciembre, cuando se produce una colisión múltiple en la que se ven implicados varios vehículos debido a las inclemencias producidas por la nieve.

Los vehículos colisionan en diferentes puntos de la autovía A -31, entre los kilómetros 14 y 26 en ambos sentidos, en el término de la localidad conquense de Casas de Haro.

Afortunadamente no hubo que lamentar fallecidos. Resultaban afectadas con diversas heridas 8 personas, de las que 6 necesitaban ser trasladadas a los hospitales de Villarrobledo y de Albacete. En concreto, tres mujeres, de 72, 34 y 26 años, y tres hombres, de 77, 25 y 22 años. Además, un bebé de 5 meses y una mujer de 30 años con heridas leves eran atendidos por los sanitarios y dados de alta en el lugar.

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.

Los dispositivos preventivos gestionados por el Servicio de Emergencias durante al año 2020 se han visto directamente afectados por las medidas restrictivas aplicadas para el control de la COVID-19. Esto se debe a que una de las primeras medidas adoptadas ha sido la suspensión de actos o eventos que se desarrollaban de manera habitual y que por el riesgo intrínseco de los mismos, al generar acumulación de personas (intervinientes, asistentes o espectadores), se han visto drásticamente reducidos.

Entre las consecuencias de estas medidas restrictivas por la COVID-19, desde el punto de vista de preventivos gestionados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2, destacan las siguientes:

1. Reducción del número de actos o eventos: en 2019 desde el Servicio de Emergencias 1-1-2 se gestionaron un total de 232 actos o eventos; sin embargo, **durante el año 2020 este número se redujo a 89.**

2. Reducción de la trascendencia/asistencia de personas a estos actos o eventos: las grandes concentraciones humanas fueron prohibidas, por lo que los preventivos de 2020 corresponden a situaciones que podríamos denominar “menores”.
3. Simplificación de las actuaciones desarrolladas por el Servicio de Emergencias 1-1-2 en relación a los mismos: como consecuencia de lo anterior, la gestión del Servicio de Emergencias 1-1-2, en este aspecto, ha sido más sencilla, ya que no ha habido que activar ningún CECOP específico de esos eventos y, lógicamente, las actuaciones a desarrollar se centraban en el conocimiento y seguimiento de esa situación.

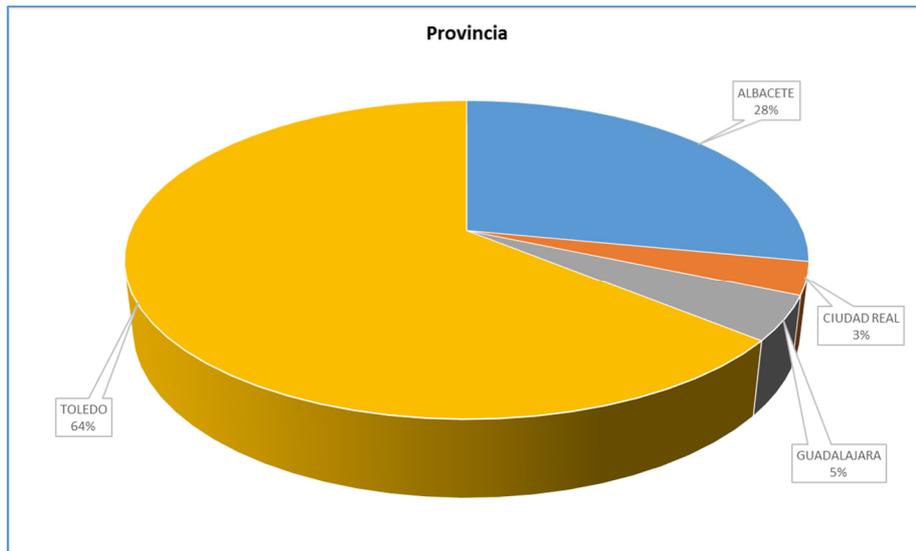
Por lo que respecta a la **tipología** de los preventivos, los clasificamos de la siguiente manera:

- Acto religioso: Incluye procesiones, romerías, misas de campaña, etc.
 - “Vía Crucis Cofradía Cruz de los Alfareros” en Talavera de la Reina (Toledo).
- Corte de calles: Corte del tráfico rodado en calles con motivo de obras, podas, etc.
- Espectáculos públicos: Tanto en espacios cerrados como en vía pública.
 - Fuegos artificiales en Puertollano (Ciudad Real).
- Ferias y fiestas locales, con todo tipo de actos.
 - Ferias Patronales de Carriches (Toledo).
- Internos: Paradas programadas, ausencias de algún sector presente en Sala de Coordinación, etc. Ausencia de Agente de Policía Nacional en Sala de Coordinación.
- Pruebas deportivas: Carreras ciclistas, triatlón, rallyes, etc.
 - VIII Marcha BTT Caudete Extreme, en Caudete (Albacete).
 - XXIV Media maratón y 10 Km Valdepeñas (Ciudad Real).
- Otros: Manifestaciones, culturales, sin clasificar.
 - Manifestación del Día de la Mujer
 - Ejercicios con armas colectivas, en la Academia de Infantería de Toledo.

En cuanto a las **características** de los actos o eventos gestionados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2 durante el año 2020, destacan las siguientes:

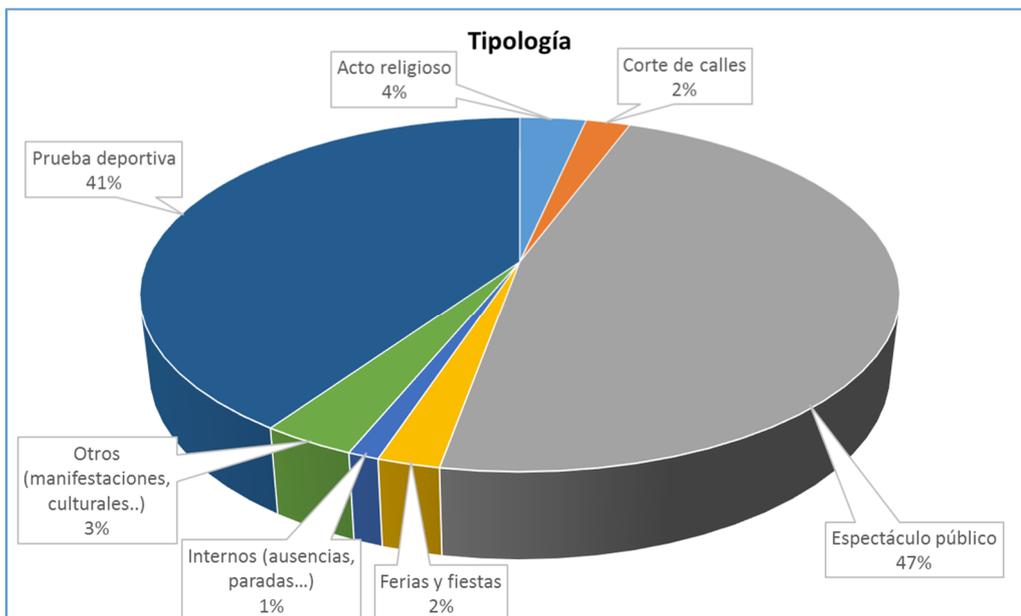
1.- Provincia en la que se han desarrollado:

- Albacete: 25
- Ciudad Real: 3
- Guadalajara: 4
- Toledo: 57



2.- Según la tipología:

- Acto religioso: 3
- Corte de calles: 2
- Espectáculo público: 42
- Ferias y fiestas: 2
- Internos: 1
- Prueba deportiva: 36
- Otros: 3



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. Sumar a todo lo anterior, las iniciativas llevadas a cabo para poder realizar las diferentes formaciones adaptadas a las medidas especiales debido a las medidas sanitarias impuestas por la pandemia.

En este contexto, nos acercamos a las actuaciones realizadas en el año 2020 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.

La novedad en este 2020 en el Centro 1-1-2, debido a la situación generada por la pandemia, fue la formación previa de personal necesario para poder hacer frente a las llamadas y avisos generados a raíz de la grave situación sanitaria. De hecho, durante el confinamiento y los meses más duros de la pandemia, el personal del departamento de Formación organizó y llevó a cabo, de manera presencial, dos cursos intensivos, casi simultáneos, orientados a la creación de sendas bolsas de empleo para Operadores de Demanda. Estos cursos se implementaron doblando las jornadas y aprovechando también los fines de semana y días festivos, sin descanso, con lo cual se

consiguió que los primeros operadores en práctica se incorporaran a la Sala de Coordinación el día 19 de marzo de 2020.

También se ha llevado a cabo la formación continua de reciclaje, que se ha realizado 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 escaso uso, si bien cabe señalar que algunas de estas formaciones tuvieron que ser canceladas o adaptadas a la formación online debido al estado de alarma.

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 que se llevaron a cabo:

| Tipo de Formación | Denominación de Acción Formativa | Destinatarios | Cursos | Alumnos |
|-------------------|--|---------------------|--------|---------|
| Formación Inicial | Formación Inicial para Operador de Demanda | Operador de Demanda | 2 | 26 |

| Formación Interna Continua de Reciclaje | | | | |
|---|--|------------------------|--------|---------|
| Tipo de Formación | Denominación de Acción Formativa | Destinatarios | Cursos | Alumnos |
| Competencial | Vehículos de Coordinación: Pesado | Personal interno 1-1-2 | 1 | 18 |
| Informativo Legal | Concienciación seguridad de la información | Personal interno 1-1-2 | 1 | 2 |

| Formación Interna Continua de Especialización | | | | |
|---|---|---|--------|---------|
| Tipo de Formación | Denominación de Acción Formativa | Destinatarios | Cursos | Alumnos |
| Informativo Legal | Formación en Materia de Continuidad de Negocio Atendiendo al cumplimiento normativo de las certificaciones del ENS e ISO 27001 en Seguridad de la Información e ISO 22301 | Dirección de Proyecto y Jefes de Departamento | 1 | 3 |
| | Prevención en Riesgos Laborales. Nivel Básico <i>Call Center</i> | Operadores de Demanda | 1 | 70 |

| Formación Interna Continua de Especialización | | | | |
|---|---|-------------------------------|--------|---------|
| Tipo de Formación | Denominación de Acción Formativa | Destinatarios | Cursos | Alumnos |
| | Concienciación Seguridad de la Información | Personal Externo | 1 | 19 |
| | Curso de Sensibilidad y Medio Ambiente | Personal Externo | 1 | 17 |
| | Trabajos en Altura | Departamento de Protocolos | 1 | 7 |
| | Seguridad en Trabajos en Instalaciones Eléctricas | Dto. Emergencias y Protocolos | 1 | 9 |
| | Uso y Mantenimiento de EPIS Clase III | Dto. Emergencias y Protocolos | 1 | 9 |
| Competencial | Aplicación ALFRESCO | Personal Estructura | 1 | 5 |
| | Audiovisuales Centro de Respaldo 112 | Dto. Protocolos | 1 | 5 |
| | Cartografía y ArcGis | Personal Estructura | 1 | 6 |
| | Tablas dinámicas | Personal Estructura | 1 | 11 |

| Tipo de Formación | Denominación de Acción Formativa | Destinatarios | Horas | Alumnos |
|-------------------|--|------------------|-------|---------|
| Formación Externa | Profesores del Ciclo Formativo en Emergencias Sanitarias | Personal Externo | 16 | 11 |
| | FCT Técnico en Emergencias Sanitarias en el Servicio 1-1-2 | Personal Externo | 16 | 112 |

Sin embargo, la labor de formación interna se vio también perjudicada por la pandemia, dado que hubo que suspender determinados cursos, aunque la labor más afectada por esta especial situación del año 2020 fue la formación que se lleva a cabo en **colaboración con diferentes organismos**. En este plano, durante el pasado año sólo se realizaron los siguientes cursos, con carácter externo:

- Con la Dirección General de Organización, Calidad Educativa y Formación Profesional de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes:
 - o Colaboración en la formación reglada de alumnos del Ciclo formativo de grado medio en Emergencias Sanitarias, en la fase de desarrollo en centros de trabajo. Esta actuación ha implicado a 11 alumnos de diferentes centros de la región.

- Con el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM):
 - o Colaboración en la formación de Técnico en Emergencias Sanitarias en el Servicio 1-1-2. Esta actuación ha implicación a 112 alumnos.

6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2020 en el Servicio de Emergencias 1-1-2 se ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de 117 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 cifra de 2020 supone un importante descenso en comparación al año anterior, cuando se realizaron 211 simulacros, algo lógico si tenemos en cuenta la gran cantidad de empresas, organismos o instituciones que adaptaron el teletrabajo en su día a día con motivo de las medidas sanitarias provocadas por el COVID-19. Además, hay que tener en cuenta los simulacros relacionados con grandes dispositivos, que implican la reunión de una gran cantidad de personas en espacios limitados, algo imposible de realizar por las disposiciones instauradas durante la pandemia.

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 117 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 75 de ellos hubo una implicación directa del Servicio de Emergencias 1-1-2, prestando apoyo de algún tipo. Si comparamos estas mismas cifras con el ejercicio 2019, cuando se registraron 103, podemos observar un descenso en el número de intervenciones, entendible debido a la situación excepcional.

Sin embargo, y a pesar del descenso total, hay que tener en cuenta que desde la Sala de Coordinación del 1-1-2 se ha participado casi en el 70% de simulacros realizados, en comparación al año 2019, en el que se participó en menos de la mitad, 103 intervenciones de 211 simulacros notificados.

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 dos únicos simulacros a gran escala que se realizaron durante 2020 y en los cuales el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

Simulacro de activación del “Plan de Emergencia Exterior de Puertollano” (PEEP) en la empresa Repsol Butano, en el complejo petroquímico de Puertollano (16 de enero de 2020).

El 16 de enero se realizó un simulacro de emergencia en las instalaciones del complejo petroquímico de la localidad ciudadrealeña de Puertollano. El ejercicio consistió en la simulación de un accidente de Categoría 2 en la empresa. La hipótesis accidental consistió en un incendio en un camión cisterna en la zona de carga/descarga, de la empresa Repsol Butano, que provoca un dardo de fuego y, posteriormente, la posibilidad de una BLEVE (“explosión de vapores que se expanden al hervir el líquido” por sus siglas en inglés) en un depósito de dicho camión cisterna. Para su intervención en el desarrollo del simulacro se desplazó un equipo de



técnicos del Servicio de Emergencias 1-1-2, con el Vehículo de Coordinación de la Dirección General de Protección Ciudadana, en función de Puesto de Mando Avanzado (PMA). En el simulacro participaron efectivos de los siguientes grupos:

- Policía Local de Puertollano
- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Bomberos del Consorcio Provincial de Ciudad Real

- SESCAM
- Empresas colindantes a la que protagonizaba el simulacro, como Repsol Petróleo, Fertiberia, Air Liquide, Repsol Química
- Personal Técnico de la Consejería de Industria
- Agrupación de voluntarios de Puertollano y de Valdepeñas.
- Personal Técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2.

Simulacro de emergencia y evacuación del Aeropuerto de Albacete-Terminal civil. Ejecución del Plan de autoprotección del Aeropuerto (23 de noviembre).

El día 23 de noviembre se realizó un simulacro de emergencia y evacuación en el Aeropuerto de Albacete, en que se comprobó la implantación del Plan de Autoprotección (PAU) del Aeropuerto en la parte de la terminal civil. El simulacro consistió en la evacuación de la totalidad del personal de la terminal, como consecuencia de la detección de un incendio en las proximidades del Edificio Multiservicios. En el ejercicio del simulacro participaron:

- Policía Local de Albacete
- Guardia Civil
- Bomberos de Albacete
- Bomberos de la Base Militar
- Personal del Aeropuerto
- Responsable de seguridad del aeropuerto
- Personal Técnico del Servicio de Protección Civil

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 agosto de 2020, 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 fue aprobado a principios de 2019 y se mantuvo durante todo el año 2020. En él, se recogen los 6 objetivos fundamentales que la Dirección del Servicio de Emergencias 1-1-2 ha definido para el bienio 2019-2020:

1. Lograr la existencia de un Equipo de Emergencias Extraordinarias, compuesto por un grupo de personas formadas para llevar a cabo las funciones determinadas para cada uno de los puestos, asociados a la gestión de la emergencia extraordinaria en la sala CECOP y en los vehículos de coordinación.
2. Concretar los elementos imprescindibles y la homogeneidad del cumplimiento de la correcta supervisión de la gestión de personal, de infraestructuras y organización del trabajo en la sala de coordinación, así como la correcta gestión de los incidentes, en función de la protocolización establecida y la comunicación adecuada con la Dirección del Centro 1-1-2.
3. Asegurar que el personal que presta servicios en el 1-1-2 adquiera un nivel de conocimiento y capacidad operativa sobre la nueva plataforma tecnológica y de los protocolos aprobados, en relación con su implantación, suficientes para una correcta prestación del servicio.
4. Evidenciar datos de actividad específicos en función de los procedimientos aprobados, a raíz de la puesta en marcha del Plan de comunicación del Servicio.
5. Lograr que el Sistema de Gestión de la Calidad sea coherente con los cambios organizativos y operacionales, derivados de la puesta en marcha de los contratos de renovación tecnológica de la Plataforma de Gestión de Emergencias en Castilla-La Mancha y del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.
6. Delimitar las responsabilidades del Servicio 1-1-2 respecto del mantenimiento y explotación de la nueva plataforma tecnológica, y proceder a la implantación de las medidas acordadas con los responsables de la plataforma.

7.3. Carta de Servicios

En el mes de agosto de 2020 se publicó la octava 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 que más del 90% de las llamadas serán atendidas en un tiempo inferior a 16 segundos o mantener, de forma permanente, un sistema de atención especializada de personas con discapacidad auditiva y/o del lenguaje a través de *sms* o *chat*, que se encuentren registradas previamente. De hecho, en noviembre del pasado año se puso en marcha, para afianzar este servicio, una nueva aplicación móvil, '112 Accesible', destinada a estas personas, que mejora y amplía las garantías de ser atendidos por el teléfono único de emergencias.

Además, nos comprometemos a identificar el idioma del usuario, en caso distinto a ser atendido en español, para llevar a cabo la comunicación en dicha lengua y garantizar la correcta gestión de la situación de urgencia en, al menos, el 95% de los casos.

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 2020 se registraron un total de 10 quejas, produciéndose un descenso con respecto al año anterior, dentro de unos índices generales bajos, que siguen la tónica de los últimos siete años. Además, conviene señalar que de las 10 quejas registradas, 1 se correspondía con un problema debido a las líneas telefónicas, las otras 9 quejas restantes se dirigieron a los grupos de activación de emergencia.

| QUEJAS | |
|---------------|--------------------|
| Años | Registradas |
| 2020 | 10 |
| 2019 | 11 |
| 2018 | 16 |
| 2017 | 8 |
| 2016 | 12 |
| 2015 | 14 |
| 2014 | 5 |
| 2013 | 9 |
| 2012 | 11 |
| 2011 | 17 |
| 2010 | 30 |

7.5. Solicitudes de información

Durante el pasado ejercicio se recibieron en el Centro de Coordinación de Emergencias un total de 180 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 2020 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 febrero, julio y, sobre todo, diciembre son las épocas en las que entraron un mayor número de solicitudes. Por el contrario, abril y septiembre fueron los meses en los que se tramitaron un menor número de ellas.

| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2020 | |
|--|-----------------------|
| Fecha entrada solicitud | Nº expedientes |
| Enero | 16 |
| Febrero | 19 |
| Marzo | 12 |
| Abril | 7 |
| Mayo | 15 |
| Junio | 13 |
| Julio | 20 |
| Agosto | 18 |
| Septiembre | 7 |
| Octubre | 15 |
| Noviembre | 15 |
| Diciembre | 23 |
| TOTAL | 180 |

7.6. 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, 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 220 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 consultados.

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 9,28 sobre 10.

En el mismo sentido, la nota más alta alcanzada en la encuesta, con un 9,41 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.

| Preguntas realizadas | Valoración promedio |
|---|---------------------|
| Pregunta 1. ¿Cómo valora usted el acceso al servicio telefónico del número 1-1-2? | 9,27 |
| Pregunta 2. ¿Cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 obtuvo información sobre el lugar en el que se producía la emergencia? | 9,18 |
| Pregunta 3. ¿Cómo valora la forma en la que el personal del servicio 1-1-2 entendió la información que usted proporcionaba sobre lo que estaba ocurriendo? | 9,17 |
| Pregunta 4. ¿Cómo valora el trato que le ofreció la persona que atendió la llamada realizada por usted al 1-1-2? | 9,41 |
| Pregunta 5. Si tuvo oportunidad de recibir algún consejo o asesoramiento durante su llamada, ¿cómo valora usted dichos consejos? | 9,13 |
| Pregunta 6. Respecto a lo que usted espera de un teléfono de emergencias, ¿cómo valora la atención de su llamada? | 9,14 |
| Pregunta 7. Y para finalizar, ¿cuál es su opinión general sobre el servicio? A modo de resumen general ¿Cuál es su opinión general sobre el servicio? | 9,28 |
| TOTAL promedio | 9,23 |

8. COMUNICACIÓN

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.

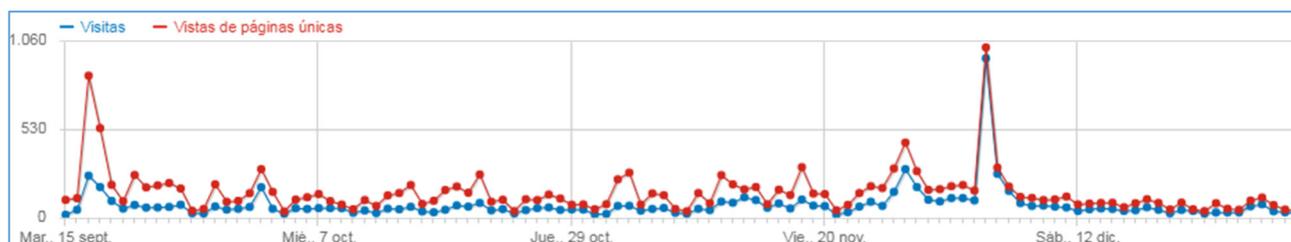
Para ello, desde el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se ponen a disposición de la sociedad diversos canales de comunicación como medio para alcanzar este fin. En este sentido, internet, los medios de comunicación sociales, las visitas de grupos al centro o de los técnicos del Servicio a los colegios y 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

En septiembre del pasado año comenzó a funcionar la nueva página web del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2. Un nuevo portal más dinámico y accesible, que tiene como fin ofrecer toda la información sobre el teléfono único de emergencias, aquellos incidentes gestionados por la Sala de Coordinación, consejos de autoayuda ante situaciones de urgencia, emergencias extraordinarias, ofertas de empleo, el concurso de dibujo escolar, las visitas al centro y a los colegios, etc.

En definitiva, esta página se ha configurado como una ventana abierta a los ciudadanos para que puedan conocer y explorar todo lo relacionado con el 1-1-2, un Servicio esencial para la gestión de las emergencias en Castilla-La Mancha.

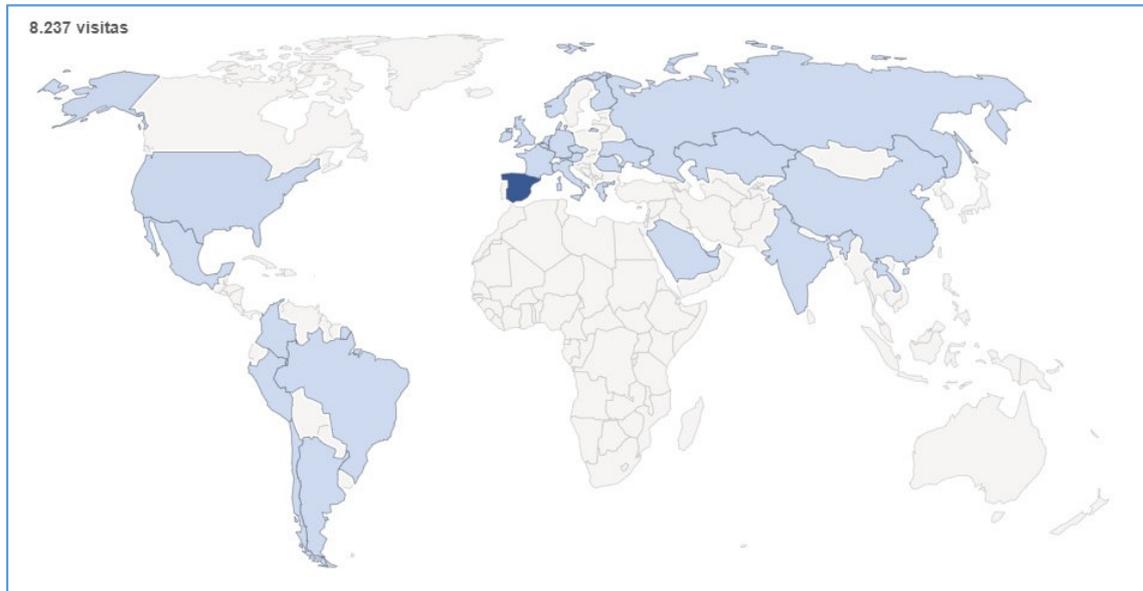
Así, en relación con el número de visitas recibidas el pasado año desde el inicio de la página, el 15 de septiembre, hasta el 31 de diciembre, la web del 1-1-2 contabilizó en 2020 un total de 8.237 visitas.



En el gráfico anterior podemos comprobar el número de visitas que se inicia el 15 de septiembre, registrando su primer pico de visitas importante el día 19 de ese mismo mes, que fue cuando el propio consejero de Hacienda y Administraciones Públicas presentó la página a los medios de comunicación y a los ciudadanos. El segundo de los picos más importantes, el día 4 de diciembre, coincidió con la publicación de uno de los incidentes gestionados por la Sala de Coordinación y que se suben a la lista de sucesos de la página principal de la web.

Otro de los datos que arroja la actividad de la página web durante sus casi cuatro primeros meses de vida al servicio de los ciudadanos es el tiempo medio de duración de la visita, un tiempo que se sitúa en casi 3 minutos.

Durante este tiempo, además, se visitaron más de 24.000 páginas de la web, además de recibir internautas de España, también desde otros países como Estados Unidos el nuevo portal del 1-1-2 de Castilla-La Mancha concitó un alto interés.



8.2. Medios de comunicación

Una de las labores principales 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 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 la 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. El fin de esta línea es ofrecer a los ciudadanos información y consejos durante el desarrollo de dicho suceso, 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 2020 se produjeron un total de 3.825 comunicaciones telefónicas directas entre el departamento del 1-1-2 y los medios de comunicación, lo que supone una media diaria de 10,5 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 62 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.

Además, dentro del servicio que se presta a los medios de comunicación el 1-1-2 dispone de un canal de difusión exclusivo para periodistas de Castilla-La Mancha, a través de la plataforma Telegram. Dicho canal de divulgación contaba a 31 de diciembre de 2020 con un total de 192 miembros y durante el pasado año se publicaron un total de 1.602 mensajes relacionados con sucesos relevantes, ocurridos en la región y gestionados desde la Sala del 1-1-2.

8.2. Redes Sociales



El Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha dispone también en la red social Twitter de un perfil oficial propio, cuyo fin es el de poder ofrecer un servicio más personalizado, inmediato y directo a la sociedad. Durante 2020 se trabajó de manera intensa en este nuevo canal de comunicación.

De hecho, esta red social ha sido utilizada por el Servicio 1-1-2 para comunicar sucesos e incidentes gestionados por la Sala de Coordinación, durante las emergencias extraordinarias, para dar información de servicio público en caso de cortes de carreteras o alertas meteorológicas y para ofrecer consejos de autoprotección, entre otros.

En definitiva, con esta nueva iniciativa se ha pretendido llegar a la sociedad de una forma más directa e inmediata. De esta manera, durante el pasado año 2020 desde el perfil del Servicio de Emergencias se publicaron un total de 1.723 mensajes, es decir, unas 5 comunicaciones diarias a través de esta red social.

La aceptación del perfil del Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha en Twitter ha sido también motivo de satisfacción, dado que finales de 2020 se contabilizaron un total de 6.550 seguidores en esta cuenta oficial.

8.3. VIII concurso de dibujo infantil



Por otra parte, en 2020 se convocó el VIII 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.

Para esta edición se presentaron un total de 653 trabajos procedentes de 34 colegios de la región, la segunda mayor participación registrada en este certamen de dibujo escolar. 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 octavo certamen de dibujo fue Claudia Salcedo, alumna de 5º de Primaria del colegio "Clemente Palencia" de Talavera de la Reina (Toledo).



Así, la galardonada, junto con sus respectivos compañeros de curso, 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, agentes medioambientales y agentes de la Policía Local. La premiada recibió un chaleco personalizado del 1-1-2 de manos del viceconsejero de Administración Local y Coordinación Administrativa, José Miguel Camacho, 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 los dos primeros meses de 2020, 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 2020 se recibieron un total de 6 visitas de grupos, durante los meses de enero y febrero, dado que posteriormente estas tuvieron que ser suspendidas debido a las medidas excepcionales tomadas a raíz de la pandemia:

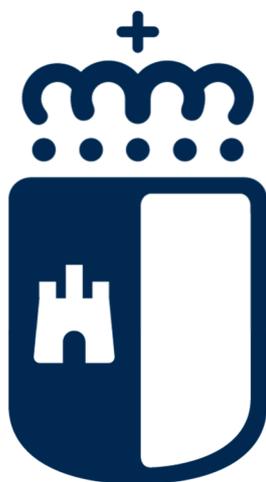
- 29 de enero: 29 alumnos del Centro de Educación de Personas Adultas 'Enrique Tierno Galván' de Alcázar de San Juan (Ciudad Real).
- 6 de febrero: 11 alumnos del curso de Salvamento y Socorrismo del Centro FIES de Toledo.
- 17 de febrero: 19 alumnos del Ciclo de Grado Superior de Prevención de Riesgos Profesionales del IES 'Azarquiel' de Toledo.
- 17 de febrero: 1 alumna del Máster en Psicología de Emergencias, Crisis y Catástrofes del Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental.
- 18 de febrero: 22 alumnos del Centro de Educación de Personas Adultas 'Antonio Gala' de Ciudad Real.
- 27 de febrero: 8 alumnos del Aula de Educación de Personas Adultas de Villacañas (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.

En este apartado, recalcar que durante el pasado año y debido a la pandemia no se realizó ninguna visita a centros escolares de la comunidad autónoma.



Los alumnos del Centro de Educación de Personas de Personas Adultas 'Antonio Gala' de Ciudad Real, junto al director general de Protección Ciudadana, durante su visita al centro de emergencias en el mes de febrero



Castilla-La Mancha

