

# EMERGENCIAS 112 CASTILLA-LA MANCHA



## MEMORIA DE ACTIVIDAD 2023



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

Durante el pasado año 2023 el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha continuó con la consolidación en el número de llamadas procedentes, es decir, aquellas que dan lugar a incidentes que deben ser coordinados desde la Sala de Emergencias. De hecho, al ser un año excepcionalmente bueno en cuanto a la campaña de incendios forestales se refiere, se constató una reducción en el número de este tipo de llamadas, con respecto a años anteriores.

En este apartado, lo único reseñable fue el incremento de las llamadas totales, es decir, todas las comunicaciones que llegan al teléfono 1-1-2, sean o no fruto de una emergencia real. Esta situación rompió la tendencia de los últimos años, en los que las llamadas totales iban reduciéndose año a año. El incremento de 2023 fue debido a un fallo en el sistema operativo de algunos teléfonos móviles, que provocó un aumento considerable de las llamadas accidentales, sin que el usuario fuese consciente de esta comunicación. Esta situación se ha dado en toda España y ha sido corroborada por el resto de centros de emergencia 1-1-2.

Además, durante 2023 se produjo un hito importante en la gestión de las emergencias en Castilla-La Mancha. Por vez primera en España el sistema Es-Alert, procedente de la Red de Alertas Nacional (RAN), se utilizó en una emergencia real, que tuvo lugar en la provincia de Guadalajara.

Así, el día 21 de febrero del pasado año se produjo la rotura accidental de la tubería general del gasoducto Guadalajara-Madrid, en el polígono industrial de la localidad alcarreña de Cabanillas del Campo. Con el fin de informar a la población de esta circunstancia, y para avisar a los trabajadores de varias empresas cercanas al lugar de la emergencia, de que debían confinarse en sus lugares de trabajo, se envió un SMS de Es-Alert, a todos los móviles situados en la zona.

En consonancia con este uso, durante el resto del año se ha continuado ejercitando el sistema Es-Alert, en todos aquellos simulacros que se han organizado por la Dirección General de Protección Ciudadana.

En relación con las grandes emergencias vividas durante 2023 en la región, destacar las grandes tormentas e inundaciones que dejó especialmente en el norte de la provincia de Toledo, una DANA que atravesó la Península durante la primera semana de septiembre.

Las lluvias torrenciales generadas por esta 'gota fría' propiciaron grandes destrozos en infraestructuras, viviendas y edificaciones, lamentando el fallecimiento de 4 personas. Estas tormentas y lluvias torrenciales supusieron que, desde la Sala de Coordinación del 1-1-2, hubiese que coordinar un total de 2.993 incidentes relacionados con esta emergencia.

## **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 2023 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 convenio firmado entre la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital y esta ONG, en 2023.

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

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

De esta manera, y en cumplimiento del Protocolo Operativo ya señalado, durante el pasado año 2023 los grupos de activación psicosocial (GIPEC) fueron movilizados por el Centro de

Emergencias 1-1-2 en un total de 51 ocasiones, trece más que el año anterior. De estas activaciones, destacan los meses de mayo y marzo, con 10 intervenciones y 6, respectivamente.

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 23; seguida de Ciudad Real con 8 y Cuenca y Guadalajara con 7 intervenciones en ambas provincias. La provincia donde menos veces se necesitó la intervención de los equipos psicosociales fue Albacete con 6. Destaca el gran aumento registrado en Toledo, donde en el año 2022 se registraron 13 intervenciones, diez menos que en el pasado año. Cabe aclarar que un mismo incidente gestionado por el Servicios de Emergencias 1-1-2 puede dar lugar a más de una intervención del GIPEC, por la necesidad de acudir varios días a prestar el apoyo a los afectados.

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

En el año 2023 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.

Se ofrece un resumen de los datos recabados desde el Servicio de Emergencias 1-1-2:

- De esta manera, durante el año 2023, se han atendido un total de 15 alertas por parte del Servicio de Emergencias 1-1-2. Esta cifra supone un descenso de casos respecto al año 2022, con 19 actuaciones. Estos datos arrojan una ligera mejora con respecto a la situación anterior, pues tanto 2021 como 2022 fueron años en los que se registraron incrementos en este tipo de incidentes.
- Por provincias, Toledo es la que registra el mayor número de incidentes: un total de ocho. Seguida por Guadalajara, donde se registraron cuatro incidentes. En las provincias de Albacete, Ciudad Real y Cuenca tuvimos un único caso en todo el año 2023.
- Los meses con mayores datos de incidencias fueron marzo y octubre, registrándose 3 incidentes en cada uno de estos meses.

### **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 2023, se han dado de alta 8 nuevos expedientes de DLI en el Servicio de Atención de Urgencias y Emergencias 1-1-2, además 15 se han dado de baja y 1 ha experimentado modificaciones en los datos que lo integra. **A 31 de diciembre de 2023** se encontraban operativos un total de **42 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.

VIOLENCIA DE GÉNERO 2023	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
>FÍSICA	109	70	99	107	132	155	153	168	149	111	109	110	1.472
>DENUNCIA	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	7
> INCUMPLIMIENTO ORDEN ALEJAMIENTO	18	14	22	20	20	20	17	15	22	18	13	23	222
>PSICOLÓGICA	67	69	60	74	73	85	99	82	83	92	64	59	907
>AGRESIÓN SEXUAL	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	4
>PRESENCIA DEL AGRESOR	14	5	6	11	13	18	9	11	12	9	6	7	121
>SOLICITA ASESORAMIENTO	5	8	3	7	18	19	10	10	8	9	6	6	109
>PULSACIÓN SIN RESPUESTA	0	0	0	3	7	8	14	13	14	13	17	12	101
>VIOLENCIA SIN MAS DATOS	72	69	75	75	75	87	108	90	89	73	56	81	950
<b>TOTAL</b>	<b>287</b>	<b>236</b>	<b>268</b>	<b>300</b>	<b>338</b>	<b>392</b>	<b>410</b>	<b>389</b>	<b>378</b>	<b>326</b>	<b>271</b>	<b>298</b>	<b>3.893</b>

En 2023 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha registrado 3.893 incidentes relacionados con la violencia de género, lo que supone, en comparación con el año anterior, un total de 145 incidencias más.

## 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, muy especialmente 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.

Los datos de 2023 sobre las intervenciones de las agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil reflejan la gran labor que realizan estas personas en nuestra región. Si bien este año se han reducido ligeramente sus activaciones con respecto a 2022, la tendencia muestra una estabilización en torno a las 3.000 activaciones anuales.

Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2023												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
186	191	198	334	250	232	260	276	551	180	160	171	2.989
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2022												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
167	188	169	168	279	341	463	406	278	306	144	177	3.086
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2021												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
651	128	232	198	241	299	360	350	323	288	161	187	3.418
Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2020												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
184	145	172	171	245	294	384	316	255	388	172	184	2.910
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

<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2018</b>												
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
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2017</b>												
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
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2016</b>												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
164	143	186	153	135	205	252	270	220	257	179	158	2.322
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2015</b>												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
182	178	165	144	223	222	322	278	166	140	142	163	2.325
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2014</b>												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
131	151	240	190	277	249	218	258	187	189	129	178	2.397
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2013</b>												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
125	132	151	103	187	220	403	365	244	210	239	219	2.598
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2012</b>												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
120	265	181	138	141	208	236	230	195	110	97	113	2.034
<b>Intervenciones de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en 2011</b>												
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
101	130	131	189	263	213	283	254	192	374	122	137	2.389

### 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%
2021	1.315.872	677.254	51,5%
2022	1.349.507	711.408	52,7%
2023	1.576.908	701.153	44,5%
<b>TOTAL</b>	<b>41.560.637</b>	<b>12.498.979</b>	

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

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

La disminución de las llamadas recibidas, que se viene produciendo desde el año 2006 y que se ha estabilizado en los últimos años (se incrementaron ligeramente durante 2022), 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.

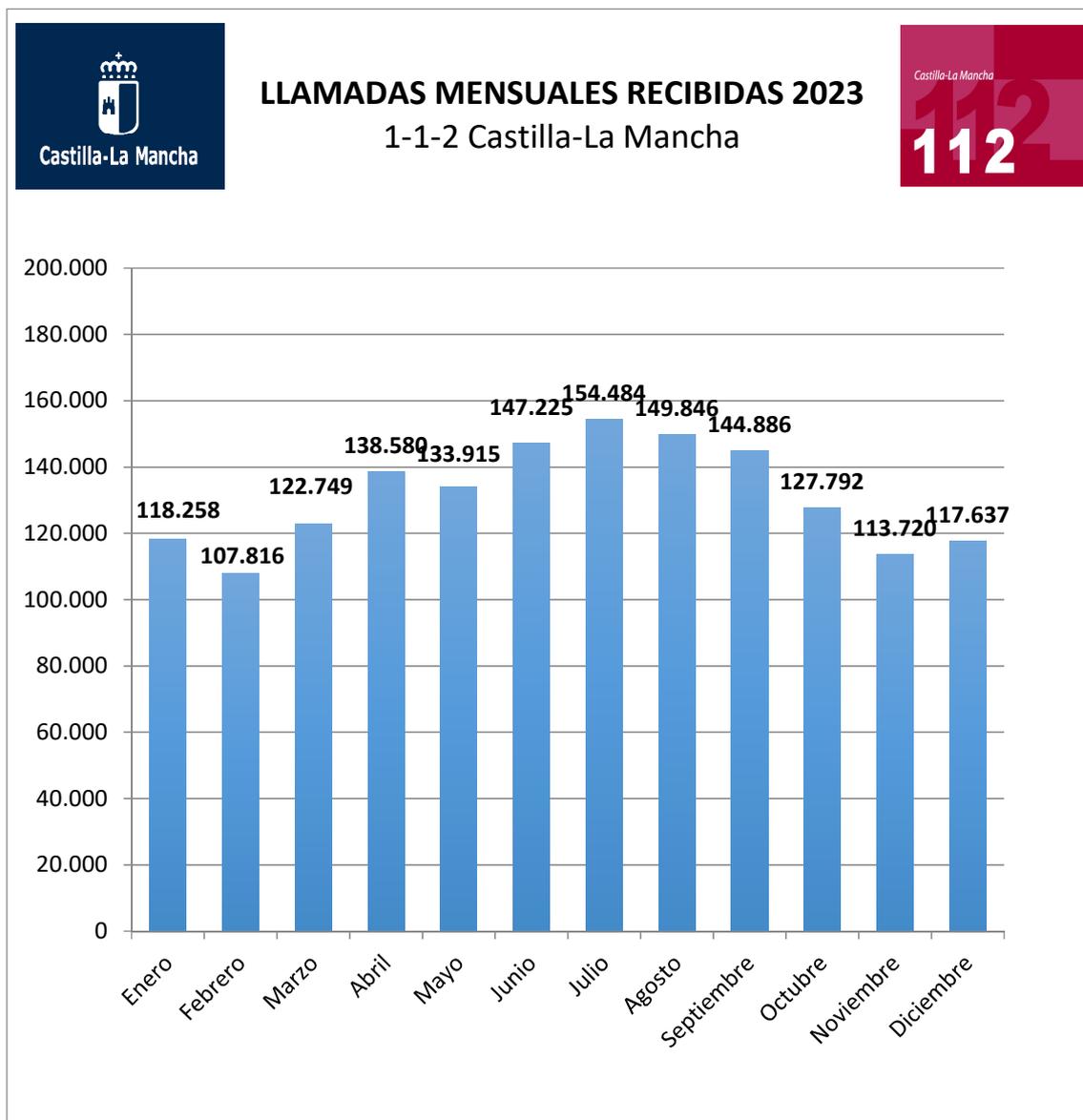
Sin embargo, durante el pasado año se registró un fuerte **incremento** en las **llamadas totales recibidas**, con respecto a 2022, **invirtiendo la tendencia de los últimos años**. Este incremento se explica por un fallo en el diseño del sistema operativo de los terminales móviles "Android", lo que ha provocado un **aumento de las llamadas accidentales**, sin intervención del usuario, y en las que no se comunica ninguna emergencia. Esta situación se ha dado en toda España y ha sido corroborada por el resto de centros de emergencia 1-1-2

Por otra parte, hay que señalar que las llamadas procedentes se han estabilizado entorno a las 700.000, si miramos la tendencia de años anteriores. A este respecto, y fijándonos **en 2023**, el

**número de llamadas procedentes se redujo ligeramente a lo largo de todo el año, en más de 10.250 con respecto al ejercicio 2022. Con todo esto, las llamadas procedentes supusieron el 44,46% del total de llamadas recibidas.**

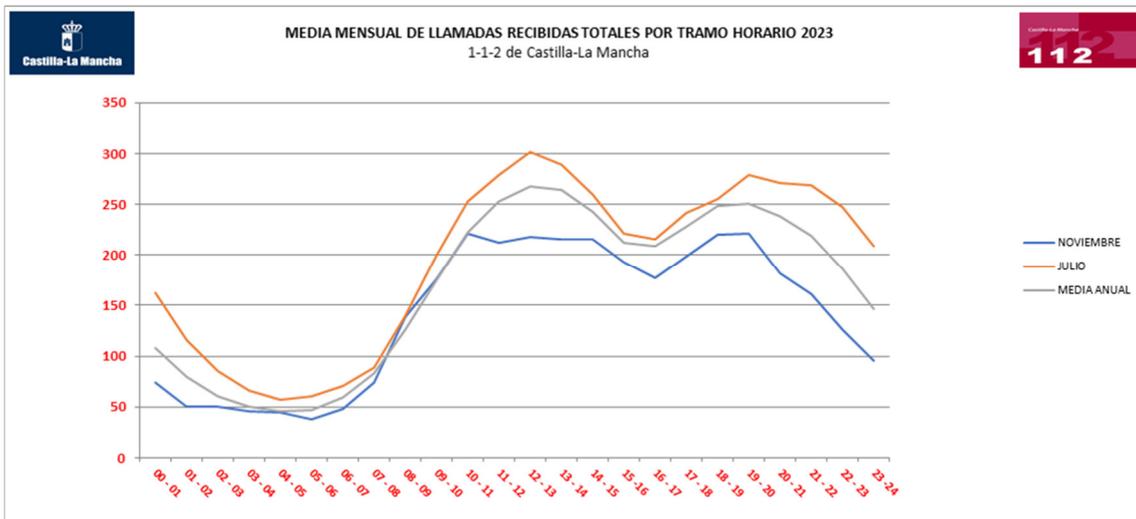
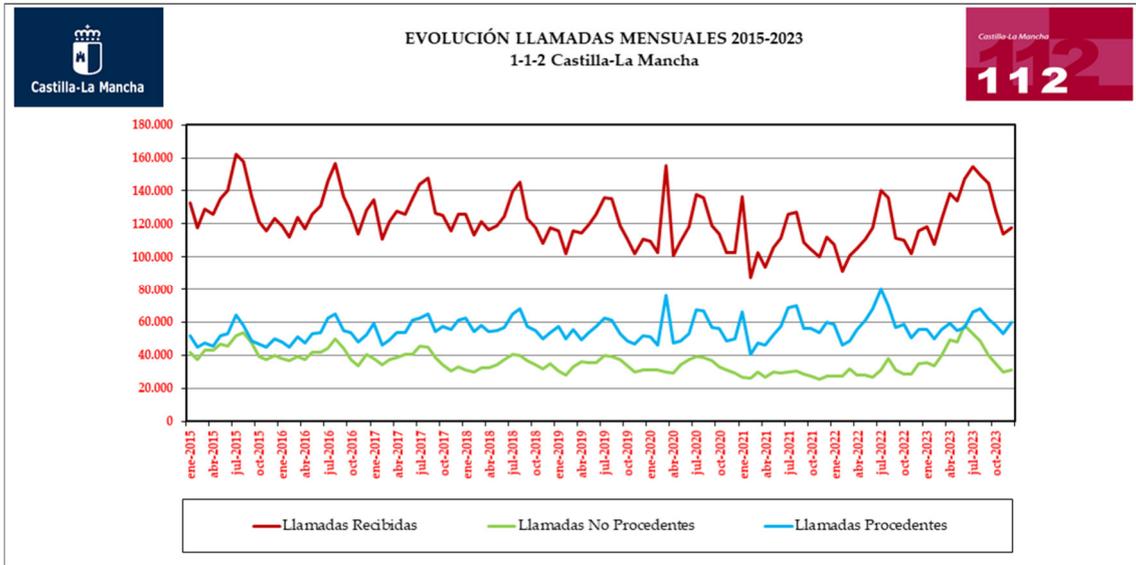


### 3.2. Llamadas mensuales



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.

Así, durante 2023 continuamos con la distribución de llamadas mensuales propia de la región, con registros similares a los que se contabilizaban en los años anteriores a la pandemia. A este respecto, durante el pasado año los meses de junio, julio y agosto fueron los que acumularon un mayor número de llamadas, junto con septiembre, que fue cuando se produjo la DANA que afectó, especialmente, a la provincia de Toledo.

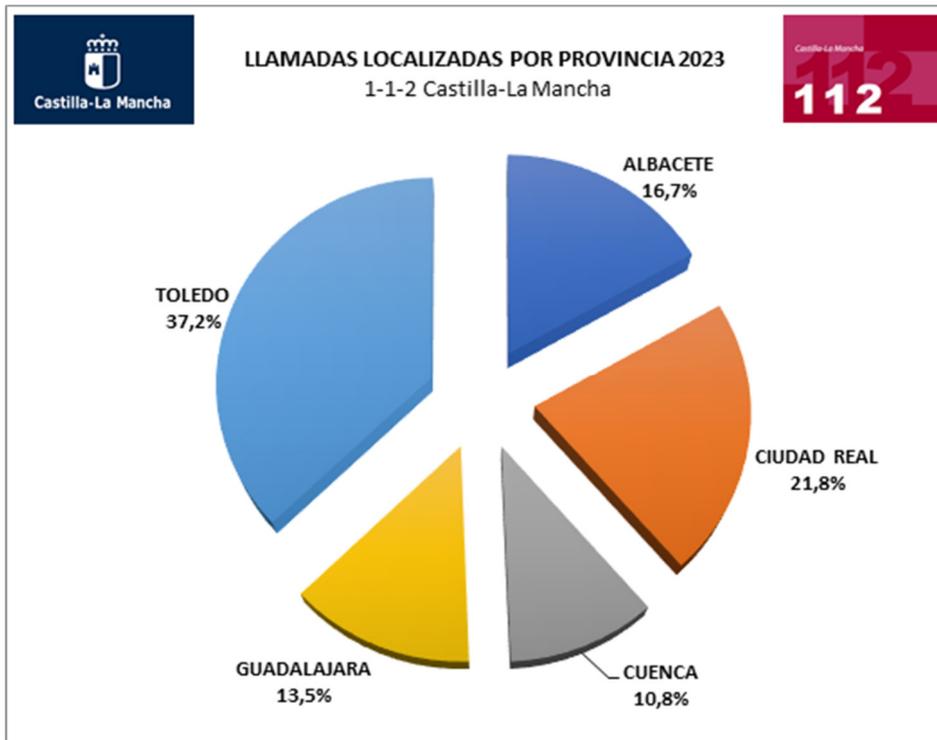


En cuanto a la franja horaria de mayor actividad, ésta varía según la época del año y el día de la semana. Normalmente, las horas con mayor número de llamadas se encuentran entre las 10:00 y las 14:00 horas, sin embargo, en verano se amplía hasta la franja horaria comprendida entre las 18:00 y las 22:00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

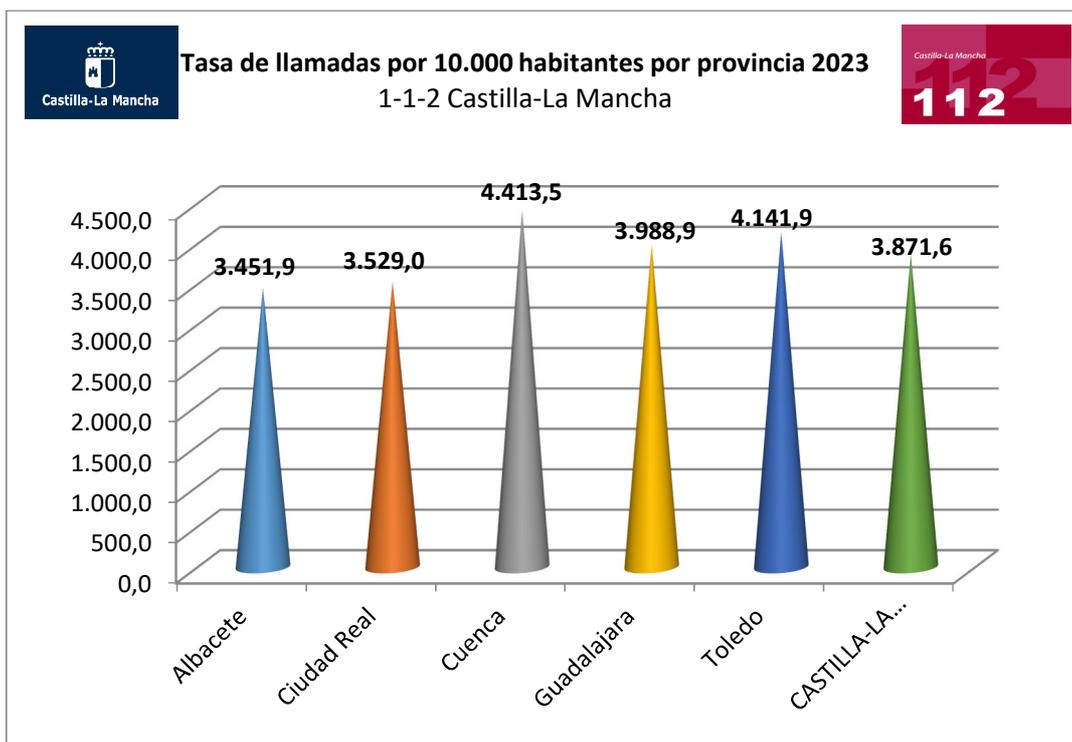
Por norma general, después de las 21:00 horas suele producirse un descenso en el número de llamadas. Este mes de marzo, al igual que pasa normalmente en verano, este descenso se produjo de manera más gradual, percibiéndose a partir de las 23:00 horas.

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.

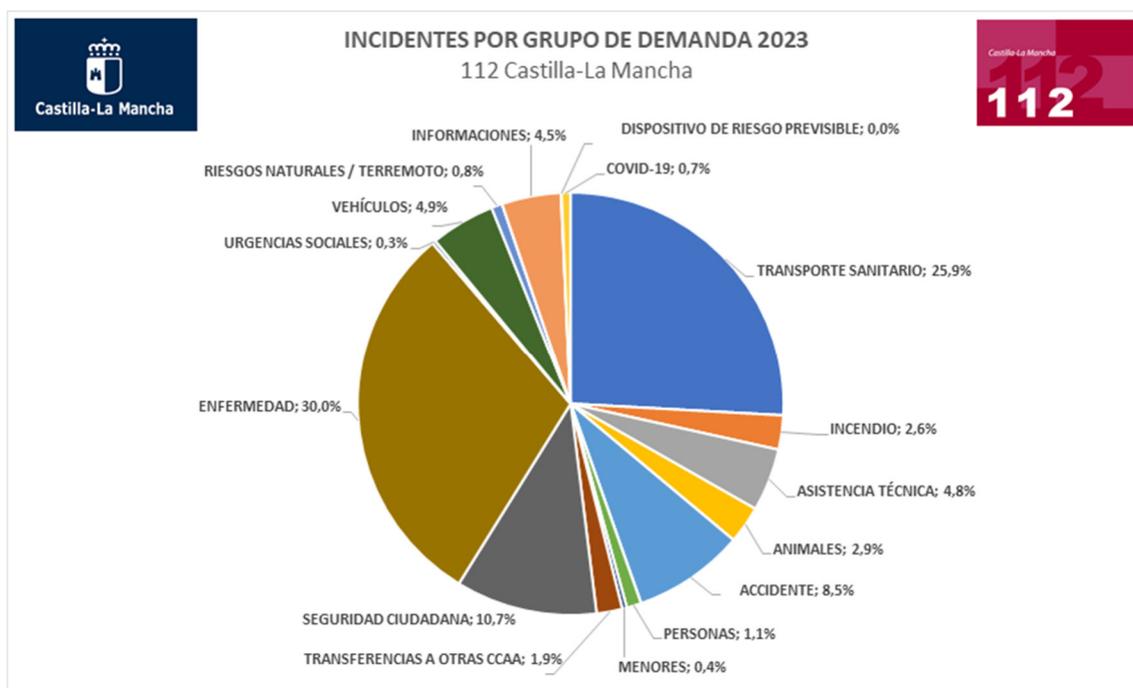


Para poder llevar a cabo un análisis correcto de la proporción de llamadas localizadas en cada provincia de la región, teniendo en cuenta las diferencias poblacionales entre cada una de ellas, se ha establecido el parámetro correspondiente al número de llamadas por cada 10.000 habitantes, de modo que 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 2023 ha sido **Cuenca**, con 4.413,5 llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes. En segundo lugar se sitúa la provincia de **Toledo** que, en 2023, registró un porcentaje de llamadas localizadas por cada 10.000 habitantes, de 4.141,9 comunicaciones.

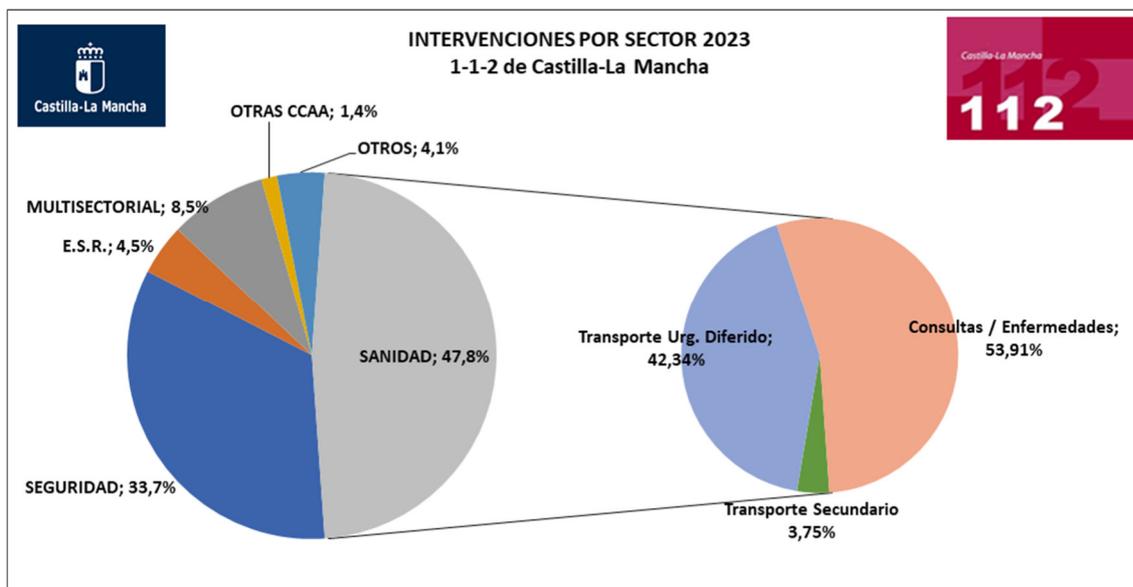
Por el contrario, la provincia que **menor tasa de llamadas** refleja ha sido **Albacete**, con 3.451,9 llamadas por cada 10.000 habitantes, siguiendo en orden ascendente las provincias de Ciudad Real y Guadalajara.

### 3.4. Incidentes gestionados



Por *demanda*, se entiende el motivo fundamental de la solicitud de actuación. Se trata de clasificar las urgencias que gestiona el 1-1-2 por su naturaleza. Como se puede comprobar en el gráfico, las demandas sanitarias suman la mayor parte de las llamadas que se atienden en el Centro de Emergencias, tras ellas las llamadas solicitando ayuda de las fuerzas y seguridad del Estado y la Policía Local por incidentes de seguridad ciudadana, van en segundo lugar, siendo también significativos los avisos por accidentes de todo tipo.

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.



Además, como puede observarse en el gráfico de arriba, 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.

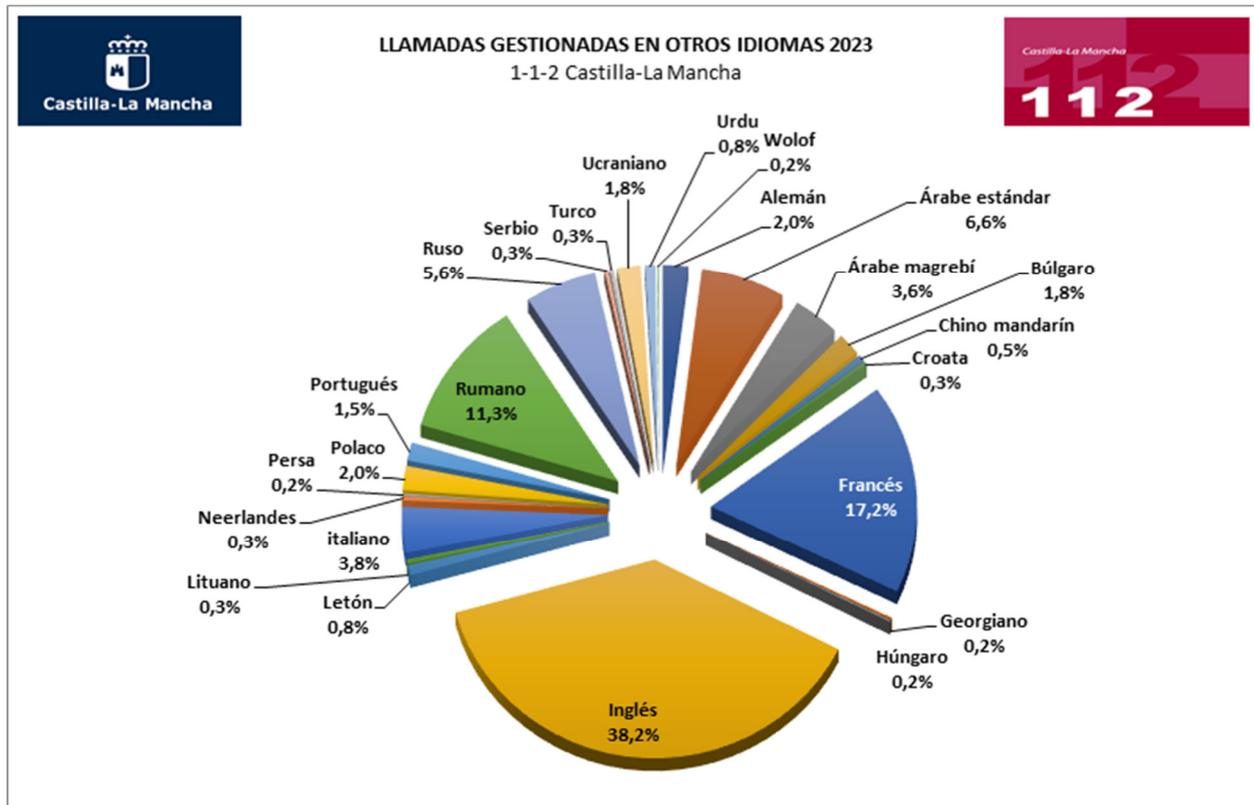
El mayor porcentaje de intervenciones se corresponde con los recursos sanitarios (47,8%). Son especialmente destacables las consultas y enfermedades, seguidas de las intervenciones de ambulancias. En relación a este porcentaje, es preciso tener en cuenta que estos recursos son considerados “de coordinación 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 33,7% 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 4,5% 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.) sumó un 8,5% del total.

### 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 se registraron un total de 609 llamadas, en otros idiomas distintos al español, las dos lenguas extranjeras más demandadas fueron el inglés y el francés, seguidas por el rumano y el ruso. Más minoritarias fueron el alemán, el portugués o el árabe, 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.

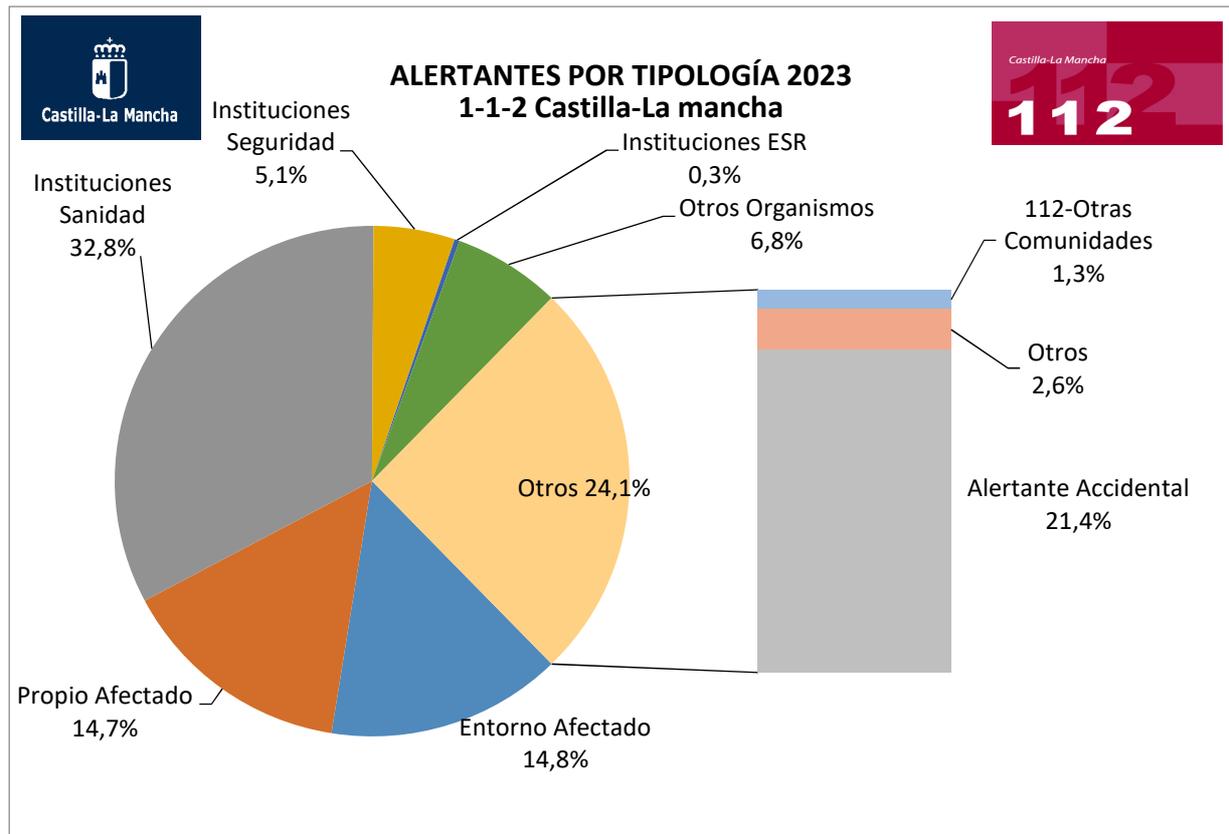
### 3.6. Tipología de alertantes

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 14,8%, el propio afectado por la emergencia, un 14,7%, 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 21,4% 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 32,8% 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 2023 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:

### Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la empresa Interpret Solutions S.L.



El 22 de marzo de 2023 se procede a la firma del “Protocolo Operativo de Comunicación entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la empresa Interpret Solutions S.L.”. Este acuerdo tiene el objetivo de desarrollar los procedimientos operativos necesarios para garantizar la gestión de las llamadas recibidas en el Servicio de Emergencias 1-1-2 en idiomas distintos al español que necesiten traducción.

### Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la central nuclear José Cabrera



El 24 de marzo de 2023 se firma el “Protocolo de Comunicación y Coordinación de Emergencias con la central nuclear José Cabrera”, para el desarrollo de los protocolos operativos ante el riesgo de emergencias radiológicas, dado que en sus instalaciones se localiza un almacén temporal individualizado de combustible nuclear ya gastado.

### Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la consejería de Desarrollo Sostenible



El 24 de marzo de 2023 se firma el “Protocolo Operativo de Comunicación entre el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el Servicio de Espacios Naturales de la Consejería de Desarrollo Sostenible”. El fin último de este acuerdo es establecer un mecanismo de atención de las situaciones de urgencia, en el ámbito de aplicación del ‘Proyecto Life + Iberlince’, para atender todas las llamadas relacionadas con la especie Lince Ibérico en Castilla-La Mancha.

### Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la empresa Enagas Transporte S.A.U.



El 29 de marzo de 2023 se procede a la firma del “Protocolo de Comunicación y Coordinación de Emergencias entre el Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la empresa Enagas Transporte S.A.U.”. El objetivo de este acuerdo es colaborar en la comunicación y coordinación de las urgencias y emergencias que se produzcan durante la actividad de esta empresa en Castilla-La Mancha, la cual se dedica al transporte de gas natural.

### Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital y el Ministerio del Interior



El 20 de abril de 2023 se firma el “Protocolo Operativo de Colaboración entre la Consejería de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital y el Ministerio del Interior”, con el fin de procedimentar las actuaciones de seguimiento de los diferentes incidentes gestionados en el Servicio de Emergencias 1-1-2 y comunicados, por razón de su competencia, a los Centros Operativos de Servicio (COS) de Guardia Civil de la región, con los que existe integración telemática de sistemas informáticos.

### Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN)



El 9 de mayo de 2023 se procede a la firma del “Protocolo Operativo de Comunicación y Coordinación frente a Emergencias Radiológicas entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN)”. El objetivo de este acuerdo es definir el procedimiento de comunicación y coordinación de las actuaciones entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y el CSN, que es imprescindible para la gestión de urgencias o emergencias radiológicas en Castilla-La Mancha.

### Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y la fundación ANAR



El 20 de junio de 2023 se firma el “Protocolo de Comunicación y Coordinación entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y la Fundación ANAR”, con el fin de definir el procedimiento de comunicación y coordinación de ambos organismos, esencial para la gestión de situaciones relacionadas con menores y adolescentes en riesgo, en Castilla-La Mancha.

### Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha y el aeropuerto de Albacete



El 14 de septiembre de 2023 se procede a la firma del “Protocolo de Comunicación entre el Servicio de Emergencias 1-1-2 y el aeropuerto de Albacete (AENA)”. La finalidad del acuerdo es desarrollar un procedimiento de actuación ante cualquier situación de emergencia, que afecte al aeropuerto civil situado en la capital manchega.

## 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 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

En buena medida, aquellos incidentes acaecidos en el año 2023 y que, desde la perspectiva del Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 se califican como 'relevantes', están asociados a las denominadas "emergencias extraordinarias", esto es, emergencias que por su naturaleza, evolución o alcance han precisado de la activación de un plan de protección civil.

En dicho marco operativo, el Centro 1-1-2 despliega una función básica en la articulación de la coordinación integral: atención de alertas de modo ordinario, gestión protocolizada de los flujos de comunicación, información y coordinación de los diferentes servicios de urgencia, seguimiento, etc.

**En 2023 se registraron 9 emergencias extraordinarias** en todo el ejercicio:

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (nieve y viento), enero de 2023.**

El día 16 de enero la Dirección General de Protección Ciudadana activó, a las 23:00 horas, el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM) en fase de alerta para toda la región, debido a las previsiones de la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) que avisaba de una tormenta invernal de nieve y viento en la zona centro de la Península.

El Plan fue desactivado, las 19:00 horas del día 18, cuando cesaron las tormentas y los incidentes generados fueron resueltos. Finalmente, se contabilizaron un total de 189 incidencias por viento y nieve, repartiéndose de la siguiente manera: 54 en Toledo, 46 en Albacete, 42 en Cuenca, 28 en Ciudad Real y 19 en Guadalajara.

➤ **Rotura de un gaseoducto en Guadalajara (PLATECAM), febrero de 2023.**

El día 21 de febrero se produjo la rotura accidental de una tubería general del gaseoducto Guadalajara-Madrid, en el polígono industrial de Cabanillas del Campo (Guadalajara). Esto motivó que la Dirección General de Protección Ciudadana activase, a las 12:00 horas, el Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha (PLATECAM), en fase de alerta, en la provincia de Guadalajara. En este incidente se activó por vez primera en España, de manera real, el sistema ES-Alert, que fue mandado a todos los móviles de esta localidad alcarreña, avisando del accidente.

El Plan fue desactivado a las 14:30 horas, cuando se solucionó la fuga y tras confinar a los trabajadores de las empresas cercanas al lugar del suceso.

➤ **Sobrepresión en un tanque de gas natural en Cuenca (PETCAM), abril de 2023.**

El día 11 de abril, la sobrepresión de un tanque de gas natural ubicado en la localidad conquense de Cañete, el cual había sido recargado por parte de un camión cisterna, provocó la activación del Plan Especial de Transporte de Mercancías Peligrosas, en fase de alerta, a las 15:15 horas, en la provincia de Cuenca. Además, se produjo el desalojo de los vecinos en un radio de 200 metros. El Plan se desactivó a las 18:50, una vez que se solucionó el problema.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas), junio 2023.**

Debido a las previsiones desfavorables realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) por fuertes lluvias y tormentas, en la mayor parte de la región, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación del Plan de Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, a las 10:00 horas del día 5 de junio, para toda Castilla-La Mancha.

El Plan fue desactivado a las 00:00 horas del día 8 de junio, tras haberse contabilizado un total de 65 incidentes menores.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas), junio 2023.**

Con motivo de las previsiones desfavorables realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) por fuertes lluvias y tormentas, con avisos amarillos y naranjas en la mayor parte de la región, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación del Plan de Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, para toda Castilla-La Mancha, a las 09:00 horas del día 21 de junio.

El Plan fue desactivado a las 08:00 horas del día 22 de junio, habiéndose contabilizado un total de 87 incidentes menores.

➤ **Accidente de un camión de mercancías peligrosas (PETCAM) en Cuenca, junio 2023.**

Como consecuencia del vuelco, y posterior incendio, de un camión cisterna que transportaba gasoil por la autovía A-3, a su paso por el término municipal de Graja de Iniesta (Cuenca), se activó el Plan de Emergencias de Transporte de Mercancías Peligrosas de Castilla-La Mancha (PETCAM), en fase de alerta para la provincia de Cuenca, a las 15:00 horas del día 29 de junio.

El Plan fue desactivado a las 16:15 horas del mismo día, tras haberse controlado la situación y no haber peligro de vertido ni tampoco para el tráfico rodado. La conductora del camión, una mujer de 53 años, resultó herida y fue trasladada a un centro sanitario.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y tormentas), septiembre 2023.**

Debido a los fenómenos observados por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET), a las 10:00 horas del día 2 de septiembre se activa el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta en toda la región, por fuertes lluvias. Por el incremento de las precipitaciones, a las 23:45 horas de ese mismo día se activó el nivel 1 de emergencia del METEOCAM.

El Plan fue desactivado 20 días después, a las 14:00 horas, una vez se normalizó la situación y se resolvieron los principales problemas e incidentes provocados por las intensas lluvias que, en varios episodios consecutivos, azotaron gran parte de la región. Durante este tiempo se registraron un total de 2.993 incidentes. A consecuencia de las lluvias torrenciales fallecieron 4 personas en la provincia de Toledo, que se llevó la peor parte de estos fenómenos meteorológicos.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (lluvias y viento), octubre 2023.**

Ante las previsiones desfavorables realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) por fuertes rachas de viento y lluvias intensas, en la mayor parte de la región, la Dirección General de Protección Ciudadana procedió a la activación del Plan de Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta, para toda Castilla-La Mancha, a las 23:59 horas del día 19 de octubre.

El Plan fue desactivado a las 20:00 horas del día 20 de octubre, tras finalizar los avisos de AEMET y haberse contabilizado un total de 678 incidentes menores.

➤ **Fenómenos meteorológicos adversos (fuertes vientos), noviembre 2023.**

A las 00:00 horas del día 2 de noviembre se activó el Plan Específico ante el Riesgo por Fenómenos Meteorológicos Adversos (METEOCAM), en fase de alerta en toda la región, debido a las previsiones desfavorables realizadas por la Agencia Estatal de Meteorología (AEMET) por fuertes rachas de viento, con avisos de nivel amarillo y naranja.

El Plan fue desactivado a las 09:00 horas del día 5 de noviembre, tras finalizar los avisos de AEMET y haberse contabilizado un total de 716 incidencias menores.

### **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. Rescate de una senderista en Tamajón (Guadalajara), con un elevado tiempo de resolución debido a la dificultad del terreno**

En torno a las 16:45 horas del día 26 de febrero, una mujer que se encontraba realizando una ruta de senderismo por la ladera sur del pico Ocejón, con un grupo de personas, sufre una caída que le impide continuar el recorrido. Los bomberos tardan alrededor de cuatro horas en llegar a la zona donde se encontraba la afectada, una mujer de 62 años, que presentaba lesiones en una rodilla.

Debido al ocaso y a las condiciones meteorológicas adversas, el rescate no se pudo efectuar durante la noche y los senderistas permanecieron en el lugar, acompañados por cinco bomberos del parque de Azuqueca de Henares. A la mañana siguiente, todos ellos fueron trasladados por el helicóptero de rescate de Bomberos de Madrid (GERA), hasta el punto de encuentro donde esperaban los recursos sanitarios para la valoración de la afectada, así como también de los efectivos participantes en el rescate.

Finalmente, la senderista fue trasladada al Hospital Universitario de Guadalajara en una ambulancia de soporte vital básico.

## **2. Arrollamiento de un turismo por un tren, con tres ocupantes en su interior, en un paso a nivel de Alberche del Caudillo (Toledo)**

A las 18:22 horas del 26 de agosto se producía un accidente en un paso a nivel de la localidad toledana de Alberche del Caudillo, donde un tren arrolló a un turismo que, tras el impacto, dio varias vueltas de campana.

La circulación ferroviaria se vio interrumpida durante varias horas, hasta que el tren pudo continuar la marcha y llegar a la estación de Oropesa. Los 203 pasajeros que viajaban a bordo, todos ilesos, realizaron un transbordo a otro tren y reanudaron el recorrido.

A consecuencia de la colisión, una niña de año y medio falleció en el acto. Los otros dos ocupantes, un hombre de 36 años y una mujer de 32, fueron trasladados al Hospital Universitario de Toledo. Al primero lo trasladó una ambulancia de soporte vital avanzado de enfermería, mientras la mujer fue trasladada en helicóptero medicalizado.

## **3. Una persona se atrincheró en el interior de una vivienda y lanza objetos ardiendo a la vía pública, en Villaluenga de la Sagra (Toledo)**

En la mañana del 28 de noviembre, se estaba llevando a cabo un desalojo por un requerimiento judicial en una vivienda de Villaluenga de la Sagra, en Toledo. Durante la intervención, el inquilino de la casa se atrincheró en su interior y comenzó a lanzar cócteles molotov caseros desde la ventana, por lo que agentes de la Guardia Civil procedieron a acordonar la zona.

Hasta el lugar de la incidencia se desplazaron también los bomberos del parque de Illescas y una ambulancia de soporte vital básico, por prevención.

Finalmente, el hombre atrincherado fue detenido por los agentes a primera hora de la tarde, sin que se produjeran daños personales.

#### 4. Una mujer fallece en un incendio originado en un piso de Toledo capital

En torno a las 8:00 horas del 20 de diciembre se produjo un incendio en un cuarto piso de un bloque de viviendas de la ciudad de Toledo. La Policía Local y los bomberos se personaron rápidamente en el lugar y rescataron a dos personas del interior de la vivienda en llamas. Una de ellas, una mujer, estaba ya fallecida. La otra persona rescatada, un hombre, recibió atención sanitaria por parte de la UVI y fue trasladado a la unidad de quemados del Hospital Universitario de Getafe.

Los bomberos dieron el incendio por extinguido a las 10:30 horas y confirmaron que la vivienda se vio afectada en su totalidad. Ya finalizada la extinción, permanecieron en el lugar ventilando el edificio e investigando las posibles causas que originaron el fuego.

#### 5. Accidente de avioneta en el municipio de Beteta, Cuenca, con una persona fallecida y otra herida

Pasadas las 20:00 horas del día 30 de diciembre, ya de noche, se recibe el aviso acerca de un accidente de avioneta en la que viajaban dos ocupantes. La aeronave se precipitó al suelo en una zona arbolada, de difícil acceso para los servicios de emergencia.

Uno de los ocupantes, un hombre de 50 años, falleció en el acto. La otra persona que viajaba en la avioneta, una mujer de 31 años, quedó atrapada en el interior del habitáculo y tuvo que ser liberada por los bomberos. Posteriormente, la afectada fue trasladada al Hospital Universitario de Albacete en un helicóptero medicalizado.

### 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.

Por lo que respecta a la **tipología** de los principales preventivos durante el año 2023, los clasificamos de la siguiente manera, facilitando algunos ejemplos:

- Ferias y fiestas locales, con todo tipo de actos.
  - Cabalgatas de Reyes
  - Procesiones de Semana Santa
  - Fiestas y Ferias de Albacete
  - Romería de San Isidro Labrador, Socuéllamos (Ciudad Real)
  - Fiestas de San Mateo en Cuenca
  - Fiestas locales de Marchamalo (Guadalajara)

- Cortejo de las Mondas, Talavera de la Reina (Toledo)
- Pruebas deportivas: Carreras ciclistas, triatlón, rallyes, etc.
  - Triatlón Almansa (Albacete)
  - Campeonato de España de Montaña Trail Running, Riopar (Albacete)
  - XVI Medio Maratón de Bolaños de Calatrava (Ciudad Real)
  - IX Rally TT Guadalajara
  - Cigarra Toledana 2023 (Toledo)
  - XXV Maratón de Alcázar de San Juan (Ciudad Real)
- Otros: Manifestaciones, culturales, sin clasificar.
  - Manifestación por el Día Internacional de la Mujer
  - Festival Viñarock, Villarrobledo (Albacete)
  - Alterna Festival, El Bonillo (Albacete)
  - Festival Capital Fest, Talavera de la Reina (Toledo)
  - Oposiciones y pruebas selectivas del SESCAM (Toledo)



Una mujer falleció en un incendio que tuvo lugar en su vivienda. En el incidente resultó también herido de gravedad su marido.

## 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 2023 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 Servicio de Emergencias 1-1-2 posee su propio 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.

Tal y como se comenzó a realizar en 2021, durante el pasado ejercicio se ha continuado con la distribución semestral del Plan de Formación, para ello se recogieron las necesidades formativas del personal al finalizar el 2022 y, posteriormente, al finalizar el primer semestre de 2023 Este planteamiento está motivado por las sugerencias realizadas en las auditorías externas, que ponían de manifiesto que las actividades ejecutadas a final de cada ejercicio no se ajustaban a las planificadas inicialmente, normalmente porque se superaban el número de actividades planificadas.

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.

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.

Comenzamos en las siguientes tablas con los cursos de Formación Interna Inicial de los que, durante el pasado año, llegaron a realizarse un total de 5:

Formación Interna Inicial o Acreditación								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	N.º Ediciones	Lugar Impartición
Competencial	Acreditación en Jefe de Sala	Personal Interno 112	O. Respuesta Multisectorial	Presencial	75 horas	Marzo Junio	1 edición	Centro 112
Competencial	Habilitación Operador de Demanda	Personal Interno 112	Personal Externo	Mixto	205 horas	Abril junio	1 edición	Centro Respaldo y 112
Competencial	Habilitación Técnico de Explotación de Datos, Soporte Técnico y Cartografía	Personal Interno 112	Personal Externo	Presencial	75 horas	Julio agosto	1 edición	Centro 112
Competencial	Habilitación Operador de Demanda	Personal Interno 112	Personal Externo	Mixto	230 horas	Noviembre diciembre	2 ediciones	Centro Respaldo y 112

- Por necesidades del Servicio, en el primer semestre se realizó un curso de operador de demanda que no estaba planificado, teniendo que hacer ajustes en la impartición de la formación al solaparse con formación continua planificada.
- Con la ampliación en el nuevo pliego de un puesto más, en el departamento de Explotación de Datos, Soporte Técnico y Cartografía, se imparte la formación inicial de un nuevo técnico en ese departamento.

En la siguiente tabla se enumeran todos los registros de Formación Interna Continua, dirigidas a reciclaje o actualización en herramientas, aplicaciones y contenidos de todo el año.

Formación Interna Continua de Reciclaje								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	N.º Ediciones	Lugar Impartición
Competencial	Planes de actuación - Nuevas Tipificaciones	Personal Interno 112	Operadores de Demanda	Presencial	4 horas	Enero	1 edición 5 jornadas	Centro Respaldo
Competencial	Técnicas de Localización en emergencias	Personal Interno 112	Todo el personal perfil operativo	Online	6 horas	Enero mayo	1 edición	Moodle 112
Competencial	Actualización Acreditación Operativa categoría Jefe de Sala	Personal Interno 112	Jefes de Departamento	Mixta	35 horas	Marzo junio	1 edición	Centro 112
Competencial	Manejo de aplicaciones y herramientas en Vehículo de Coordinación Pesado y ligero	Personal Interno 112	Personal voluntario	Semipresencial	6 horas	Abril junio	1 edición 11 jornadas	Moodle y vehículos 112
Competencial	Aplicaciones asociadas a la gestión de Emergencias Extraordinarias METOCAM e INFOCAM. Documentación operativa asociada. Casos prácticos.	Personal Interno 112	Mesa Multisectorial y personal estructura operativo	Presencial	5 horas	Mayo junio	1 edición 6 jornadas	Centro Respaldo
Competencial	Procedimientos asociados a la recepción y gestión de llamadas.	Personal Interno 112	Personal Operativo de todas las categorías	Online	10 horas	Julio diciembre	1 edición	Moodle
Competencial	Emergencias Extraordinarias. Riesgo Químico. Supuestos prácticos PEEP	Personal Interno 112	Mesa Multisectorial y personal estructura operativo	Presencial	5 horas	Octubre	1 edición 5 jornadas	Centro Respaldo
Competencial	Identificación de llamadas especiales, Llamadas Relacionadas. Casos prácticos.	Personal Interno 112	Operadores de Demanda	Presencial	4 horas	Noviembre	1 edición 6 jornadas	Centro Respaldo

Dentro de la Formación Interna Continua incluimos los cursos de Especialización, que en 2023 ascendieron a 32. En esta ocasión la mayoría de los cursos estuvieron dirigidos al personal de Estructura de Apoyo a la Dirección.

Formación Interna Continua de Especialización								
Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Nº Ediciones	Lugar Impartición
Informativo-legal	Prevención Riesgos Laborales *(1)	HEDIMA	OD nueva incorporación	Online	8 horas	Todo el año	10 ediciones	No procede
Informativo-legal	Prevención Riesgos Laborales-Básico	HEDIMA	Personal del comité de seguridad, y Técnico Dto. Explotación de datos.	Online	50 horas	Todo el año	5 ediciones	No procede
Informativo-legal	Seguridad de la información y continuidad en el negocio	Personal interno 112	Personal de todas las categorías	Online	1 hora	Todo el año	10 ediciones	No procede
Competencial	Formación operadores encuestas	Personal interno 112	Operadores de Demanda	Presencial	1 horas	Todo el año	4 ediciones	No procede
Informativo-legal	Sensibilización Ambiental	HEDIMA	De todas las categorías	Online	4 horas	Todo el año	9 ediciones	No procede
Competencial	ISSO 22320 Gestión de Emergencias	HEDIMA	Personal de estructura	Presencial	7 horas	Marzo	1 edición	Aula EPC
Competencial	Python en ArcGIS	HEDIMA	Técnicos con perfil cartografía Dto. Explotación de datos	Online	40 horas	Marzo	1 edición	No procede
Competencial	Gestión por competencias	HEDIMA	Dirección Proyecto, jefes y técnicos de Departamento	Online	60 horas	Marzo Mayo	1 edición	No procede
Competencial	Introducción a ArcGIS Pro	HEDIMA	Técnicos con perfil cartografía Dto. Explotación de datos	Online	40 horas	Marzo mayo	1 edición	No procede
Competencial	Contratos, nóminas y seguros sociales	HEDIMA	Dirección de Proyecto y Dto. Atención de Llamadas	Online	40 horas	Marzo mayo	1 edición	No procede
Competencial	SIGMA. Herramientas de seguridad, eficiencia y productividad.	HEDIMA	Dirección de Proyecto	Online	60 horas	Marzo Mayo	1 edición	No procede

### Formación Interna Continua de Especialización

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Nº Ediciones	Lugar Impartición
Competencial	Gestión de datos en geodatabase con ArcGIS Pro	HEDIMA	Técnicos con perfil cartografía Dto. Explotación de datos	Online	9 horas	Marzo Mayo	1 edición	No procede
Competencial	Formador de Formadores	HEDIMA	Jefes de departamento, de sala, técnicos departamento y conductores	Online	10 horas	Abril	1 edición	No procede
Competencial	Redacción y presentación de informes	HEDIMA	Jefes de sala, Dpto. Explotación de Datos	Online	25 horas	Abril mayo	1 edición	No procede
Competencial	Sensibilización del Personal de la organización con la gestión de la calidad	Personal Interno 112	Técnico departamento de Emergencias y Protocolos	Presencial	12 horas	Abril mayo	1 edición	No procede
Competencial	Comunicación y habilidades sociales en el ámbito de las emergencias	HEDIMA	Mesa multisectorial	Online	13 horas	Abril mayo	1 edición	No procede
Competencial	Seguridad Vial	HEDIMA	Conductor	Online	6 horas	Mayo	1 edición	No procede
Competencial	Introducción a la programación en Python	HEDIMA	Dto. Explotación de Datos	Online	15 horas	Mayo	1 edición	No procede
Competencial	Gestión de conflictos	HEDIMA	Jefes de Sala	Online	30 horas	Mayo junio	1 edición	No procede
Competencial	Habilidades clave para una comunicación efectiva	HEDIMA	Jefes de Sala	Online	20 horas	Mayo Junio	1 edición	No procede
Competencial	Avanzado de Python en ArcGIS	HEDIMA	Técnicos con perfil cartografía Dto. Explotación de datos	Online	40 horas	Mayo junio	1 edición	No procede
Competencial	Análisis espacial con ArcGIS Pro - ArcGIS online para organizaciones	JCCM	Técnicos con perfil cartografía Dto. Explotación de datos	Online	9 horas	Septiembre	1 edición	No procede

### Formación Interna Continua de Especialización

Tipo de Formación	Denominación de Acción Formativa	Impartido	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Nº Ediciones	Lugar Impartición
Competencial	Auditor interno de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2013	HEDIMA	Jefe departamento de Calidad, jefe de sala y dos técnicos de Dto. Emergencias y protocolos.	Online	45 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	Gestión del estrés en la Atención Telefónica	HEDIMA	Mesa multisectorial	Online	25 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	DOCKER OPS	HEDIMA	Técnicos con perfil cartografía Dto. Explotación de datos	Online	20 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	VISUAL STUDIO 2010. DEVELOPING VCF SOLUTIONS AND WINDOWS APPLICATION	HEDIMA	Dto. Explotación de datos, cartografía y sistemas.	Online	70 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	Gestión de la calidad	HEDIMA	Jefe departamento de Calidad, jefe de sala y dos técnicos de Dto. Emergencias y protocolos.	Online	15 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	Implantación, Mantenimiento y mejora de sistemas de gestión de Calidad	HEDIMA	Jefe departamento de Calidad, jefe de sala- Dto. Atención de Llamadas	Online	35 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	Coaching y liderazgo	HEDIMA	Técnico Dto. Formación	Online	50 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	Habilidades sociales: comunicación, inteligencia Emocional y trabajo en equipo	HEDIMA	Técnico Dto. Formación	Online	20 horas	Octubre noviembre	1 edición	No procede
Competencial	Bienestar emocional y gestión integral del estrés.	HEDIMA	Toda la organización	Online	4 horas	Noviembre	1 edición	No procede
Competencial	Formación en la herramienta ISOTools	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos	Sin datos

Dentro del capítulo de la formación interna hay que señalar también que 16 trabajadores de Serveo: 14 Operadores de Demanda, un Jefe de Sala y un Operador de Respuesta Multisectorial, participaron en acciones formativas específicas sobre aspectos puntuales para la mejora del Servicio 1-1-2.

#### Formación Externa:

Con respecto a la formación ofrecida por el personal del Servicio 1-1-2 en organismos o instituciones externos al propio Centro de Emergencias, cabe destacar el acuerdo con la Consejería de Educación, destinado a los alumnos de Formación Profesional:

Denominación de Acción Formativa	Destinatarios	Modalidad	Duración	Fecha	Lugar
Gestión de Emergencias 1-1-2 Castilla La Mancha	Alumnos Grados Formativos de Formación Profesional	Mixta	11 horas 11 grupos	Abril, mayo y junio	Centro de Respaldo 112 y Escuela de Protección Ciudadana

Dentro de la formación externa, y para finalizar este apartado, enumeramos los cursos en los que el personal del Servicio 1-1-2 ha colaborado como docentes y/o asesores en materia de emergencias con la Escuela de Protección Ciudadana (EPC) y la Escuela Nacional de Protección Civil:

<b>Cursos en la Escuela de Protección Ciudadana de Castilla-La Mancha</b>
XXXV Curso Selectivo de Formación Inicial para Policía Local, contenidos 112 y PLATECAM
Planes de Emergencia, Protección Civil y Autoprotección en Castilla-La Mancha, contenido 112
XXI Curso de Formación Básica para Voluntariado de Protección Civil, contenidos comunicación y 112
Curso de Técnico de Protección Civil y Emergencias en Castilla-La Mancha

En definitiva, la formación llevada a cabo en 2023 se ha ajustado a las necesidades y lo planificado, dejando espacio para aquellas necesidades que han ido surgiendo:

Acciones formativas planificadas y completadas	38
Acciones formativas planificadas y NO completadas	1
Acciones formativas NO planificadas y completadas	7
<b>TOTAL, acciones ejecutadas</b>	<b>46</b>

### 6.3. Participación en ejercicios y simulacros

A lo largo de 2023 el Servicio de Emergencias 1-1-2 ha apoyado, orientado y/o participado en la realización de **175 simulacros de emergencia**. Estos simulacros han sido llevados a cabo por diferentes organismos, instituciones y empresas en cumplimiento de diferentes planes (autoprotección, evacuación, de emergencia interior, etc.).

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

- El mero conocimiento de la realización del simulacro, fundamentalmente a efectos de evitar una posible alarma social.
- Participación más activa, con recepción de la llamada de emergencia y producción o no de una activación real de los servicios de emergencia, en función del grado de implicación de estos, según lo que se haya pactado con los organizadores del simulacro.
- Participación directa y total en ejercicio de las funciones de coordinación que tiene asignadas el Centro 1-1-2.

Así, cabe señalar que, de los 175 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 105 de ellos hubo una implicación directa del Servicio de Emergencias 1-1-2, prestando apoyo de algún tipo.

Por lo que respecta a los grandes ejercicios que se desarrollan durante el pasado año, bien por parte de alguna administración pública o por grandes empresas, cabe destacar los cuatro simulacros a gran escala que se realizaron durante 2023 y, en los cuales, el Centro de Emergencias 1-1-2 tuvo una importante participación:

#### **Simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior (PEE) de la empresa Tradecorp/Ascenza por incendio de productos inflamables, en Chinchilla de Montearagón (Albacete)**

El día 7 de marzo se puso en marcha el simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de la empresa Tradecorp/Ascenza, en fase de emergencia nivel 1 en la localidad albaceteña de Chinchilla de Montearagón. La hipótesis accidental del ejercicio fue el incendio de un charco de líquido inflamable y su posterior extensión al interior de la nave principal de almacenamiento. Durante el ejercicio se puso en marcha el nuevo sistema de alerta a la población mediante SMS, Es-Alert. Para intervenir en el desarrollo del simulacro se desplazó un equipo de técnicos del Servicio de Emergencias 1-1-2, con el vehículo de coordinación de comunicaciones. En este simulacro participaron unos 110 efectivos de los siguientes grupos y cuerpos de intervención en emergencia:

- Guardia Civil
- Policía Local de Chinchilla de Montearagón
- Bomberos del Consorcio Provincial de Bomberos de Albacete
- SESCAM
- Cruz Roja
- Voluntarios de Protección Civil de Chinchilla de Montearagón
- Personal técnico del Servicio de Emergencias 1-1-2
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil
- Personal técnico de la Delegación de la Junta en Albacete
- Personal de Tradecorp/Ascenza

**Simulacro de emergencia para la activación del Plan Específico ante Fenómenos Meteorológicos Adversos en Castilla-La Mancha (METEOCAM), en San Clemente (Cuenca)**

El 14 de abril se llevó a cabo la activación del Plan Específico ante Fenómenos Meteorológicos Adversos de Castilla-La Mancha (METEOCAM), en un simulacro que tenía como fin poner a punto los mecanismos de respuesta ante el riesgo de fuertes tormentas e inundaciones. El ejercicio, realizado en la localidad conquense de San Clemente, consistió en la simulación de una inundación fruto de unas fuertes tormentas repentinas, que llevaron a la activación del METEOCAM en nivel de emergencia 1. En el ejercicio participaron unos 180 efectivos, contando también con el desplazamiento del vehículo de coordinación del 1-1-2.

- Guardia Civil
- Policía Local de San Clemente
- Bomberos del Consorcio provincial de Cuenca
- SESCAM
- Voluntarios de las agrupaciones de Protección Civil de diferentes localidades de la provincia
- Cruz Roja
- Personal técnico de la Delegación de la Junta en Cuenca
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil.
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2

**Simulacro de activación del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP) de la empresa “Repsol Petróleo”, situada en en el complejo petroquímico de Puertollano (Ciudad Real)**

El día 16 de noviembre se ejecutó el simulacro anual de activación del Plan de Emergencia Exterior de Puertollano (PEEP), en fase de emergencia nivel 1. En esta ocasión, la empresa participante fue “Repsol Petróleo”, ubicada en el complejo petroquímico de Puertollano (Ciudad Real). La hipótesis accidental de este ejercicio consistió en un incendio producido en un tanque

de crudo de la citada factoría. En este simulacro participaron 110 efectivos y se contó con el desplazamiento del vehículo de coordinación del 1-1-2.

- Cuerpo Nacional de Policía
- Guardia Civil
- Policía Local de Puertollano
- Bomberos del Consorcio Provincial de Ciudad Real
- Bomberos del complejo Petroquímico (SESEMA)
- SESCAM
- Cruz Roja
- Voluntarios de Protección Civil de Puertollano y Argamasilla de Calatrava
- Personal técnico del Servicio de Protección Civil.
- Personal del Servicio de Emergencias 1-1-2
- Personal de Repsol Petróleo

#### **Simulacro de accidente aéreo en el aeropuerto Central de Ciudad Real**

El día 28 de noviembre se ejecutó el segundo simulacro general de emergencia ante un accidente aéreo en el aeropuerto Central Ciudad Real, de la capital manchega. La hipótesis llevada a cabo en el aeropuerto ciudadrealeño se basó en la pérdida de presión en la cabina de un avión a reacción privado que, tras intentar aterrizar, acaba estrellándose en las inmediaciones del completo aeronáutico. En este simulacro, que contó con el desplazamiento del vehículo de coordinación 1-1-2, participaron recursos de diversos grupos de emergencias.

- Cuerpo Nacional de Policía
- Policía Local de Ciudad Real
- Consorcio provincial de Bomberos de Ciudad Real
- SESCAM
- Voluntarios de la agrupación de Protección Civil de Ciudad Real
- Personal técnico de Protección Civil
- Personal del Servicio de Emergencia 1-1-2



En el simulacro que tuvo como escenario la localidad conquense de San Clemente, con la activación del METEOCAM, participaron más de 180 efectivos de los grupos de emergencia de la zona

## **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 julio de 2022, 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 Renovación de la Carta de Servicios**

Continúa en vigor la Carta de Servicios aprobada el año anterior. El 29 de julio de 2022 fue publicada la Resolución de 22/07/2022, de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas,

por la que se aprobaba la actualización de la Carta de Servicios del Servicio Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha.

La Carta de Servicios del Servicio de Emergencias 1-1-2 se aprobó por primera vez por Resolución de la Consejería de Administraciones Públicas, en mayo de 2002, siendo actualizada posteriormente cada dos años.

En esta última actualización, con la intención de que la Carta sea más cercana, accesible y comprensible para el conjunto de la ciudadanía, se ha incluido una breve explicación de cada uno de los compromisos que el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla La-Mancha asume con sus usuarios.

Por otra parte, y siendo consciente de la indudable importancia que tiene en este mundo globalizado la tecnología y las redes sociales, se han incluido nuevos compromisos relacionados con el uso de las mismas de manera que toda la información relacionada con los incidentes de especial relevancia o durante la activación de planes de Protección Civil, puedan ser seguidos por la ciudadanía en tiempo real, los 365 días del año, las 24 horas del día.

A su vez, la carta recoge 20 compromisos de calidad para la prestación de éstos, definidos de manera que puedan ser fácilmente entendidos por los usuarios del servicio y cuantificables para poder evidenciar su cumplimiento. Así, la carta también declara un conjunto de indicadores cuyos resultados son publicados con periodicidad mensual en la página web de Cartas de Servicio de la JCCM.

### **7.3 Renovación de certificados de Calidad**

El año pasado tuvo lugar una auditoría externa en la que AENOR Internacional S.A.U. evaluó la implantación del Sistema desarrollado por el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha, para el cumplimiento de los requisitos especificados en la norma de referencia UNE 93200:2008, concluyendo con la renovación de su certificación hasta el 28 de julio de 2025. El equipo Auditor indicó en su informe el favorable progreso de la Carta de Servicios y el reconocimiento como una de las más evolucionadas de la JCCM. Por tanto, el certificado de Calidad continuará en vigor, como mínimo, hasta el año 2025.

De igual manera, entre los días 10 y 12 de mayo de 2022 se realizó la Auditoría de Renovación de Certificación al Sistema de Gestión de Calidad, donde se ha comprobó la implantación del Sistema, respecto a los requisitos especificados en la norma de referencia UNE-EN ISO 9001:2015. El informe concluye que se cumplen estos requisitos y con el resto de los criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interno), concluyendo también con la renovación de su certificación hasta la misma fecha del 2025.

## 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 2023 se registraron un total de 10 quejas, un número similar al de los últimos años. De ellas, 2 se enmarcaban en el ámbito de actuación del Área de Operación de Demanda del Servicio (de las que, tras el análisis llevado a cabo, ninguna fue confirmada como errores). Las ocho restantes correspondían al sector sanitario (SESCAM).

QUEJAS	
Año	Registradas
2023	10
2022	12
2021	11
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 2023 se recibieron en el Servicio de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha un total de 264 solicitudes de información, lo que supone un 12% más que el año anterior, en las que se recibieron 229 solicitudes. Los tipos de solicitantes se resumen en la tabla siguiente.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN 2023		
Principales tipos de solicitantes		
Tipo de solicitante	Nº expedientes	Porcentaje sobre total
Particulares	123	46%
Guardia Civil	60	23%
Policía Nacional	22	8%
Juzgados	23	9%
Ciudadanos	23	9%
Otros	13	5%

## 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 262 llamadas positivas, es decir, aquellas que pudieron responder a la encuesta, 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. En total se llevaron a cabo 640 llamadas.

Los usuarios del Servicio elegidos fueron preguntados en base a once cuestiones principales, con el fin de conocer la opinión de los diferentes aspectos del Servicio de Atención de Emergencias, obteniendo una alta valoración en todas aquellas cuestiones sobre las que fueron inquiridos. Dentro de esas once preguntas, las cuatro últimas se añadieron el año 2022, con la intención de conocer el grado de difusión de alguno de los elementos clave de comunicación con la ciudadanía: la Carta de Servicios, las nuevas apps de contacto con el 1-1-2, la página web del servicio y la cuenta del 1-1-2 en la red social X (anteriormente Twitter). En este último apartado todas las preguntas muestran un aumento positivo, con salvedad de las visitas a la página web, que muestra un porcentaje inferior al resultado del año anterior.

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 9,27 sobre 10

En el mismo sentido, la nota más alta alcanzada en la encuesta, con un 9,49 sobre 10, fue la relacionada con el acceso al servicio telefónico del número 1-1-2. De esta manera, los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del Centro de Atención de Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha muestran la misma tendencia, recogida en años anteriores, en la que los ciudadanos han expresado de manera mayoritaria un alto grado de satisfacción por el servicio recibido.

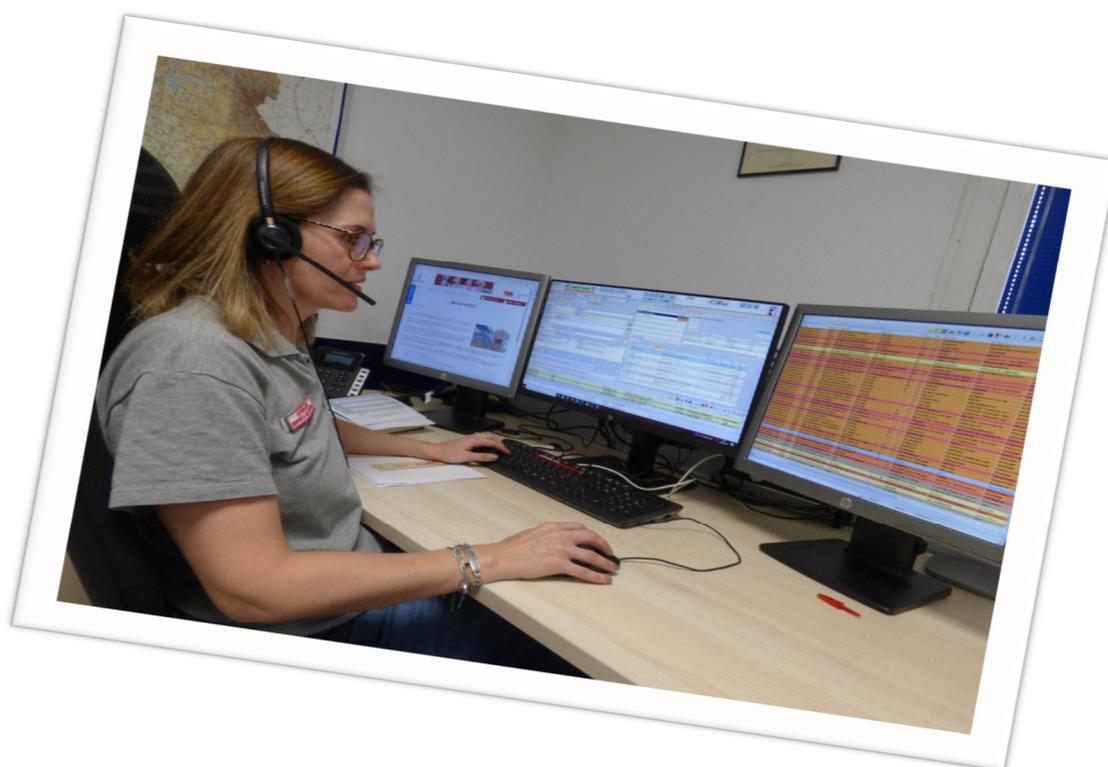
## 8. COMUNICACIÓN

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.

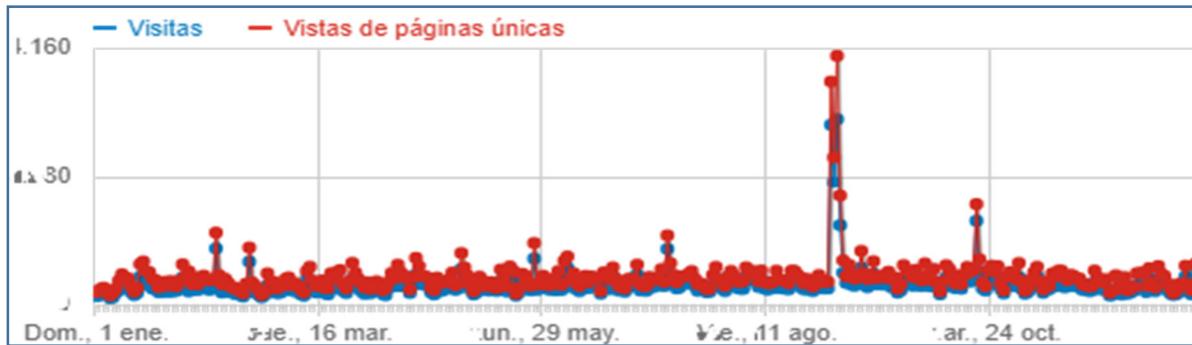
### 8.1. Página web

El objetivo del portal web del 1-1-2 de Castilla-La Mancha es 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, el concurso de dibujo escolar, las visitas al centro y a los colegios, etc. Esta web, con su contenido, se ha revelado como un instrumento atractivo para los ciudadanos, a tenor de los datos recogidos en el último ejercicio.



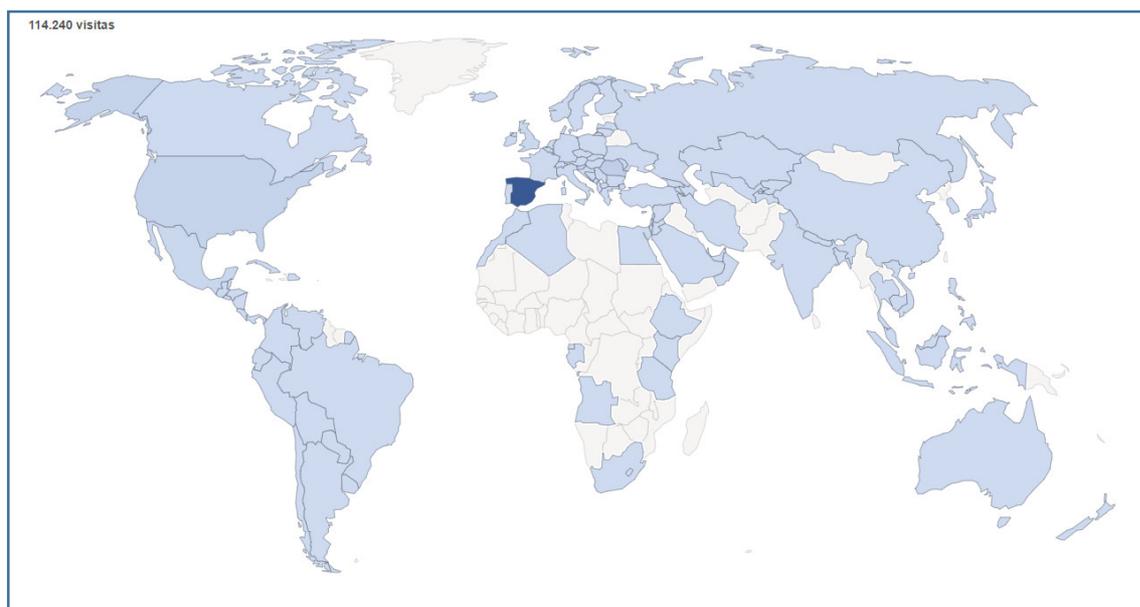
En este sentido, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del pasado año esta **página web del Servicio 1-1-2** recibió un total de **114.240 visitas**, una cifra que pone de manifiesto la aceptación y la difusión de esta página entre los usuarios. De hecho, y en comparación, cabe destacar que, durante 2023 se incrementaron en más de 2.500 las visitas a esta página, con respecto a 2022.

Otro de los datos que arroja la actividad de la página web durante el pasado año es el tiempo medio de duración de la visita, un tiempo que se sitúa en 1 minuto y 26 segundos.



Por otra parte, desde el propio Servicio se lleva a cabo una intensa labor de actualización de la página, con las aportaciones de los nuevos incidentes que se gestionan en la Sala de Coordinación, la subida de notas de prensa y comunicados, fotos, información sobre emergencias extraordinarias, simulacros, etc. De hecho, durante 2023 se llevaron a cabo un total de **870 trabajos de actualización de la página**. Esta labor ha sido correspondida por los propios internautas que realizaron, durante el pasado año, un total de **15.783 descargas desde la página**, tanto de documentos como de fotografías, notas de prensa, comunicados, etc.

Durante este tiempo, además, **se visitaron cerca de 200.000 páginas de la web**, además de recibir internautas no solo de España, sino también desde todos los países Hispanoamericanos y el resto de Europa. Como dato curioso, señalar que los Estados Unidos de Norteamérica son el segundo país, tras España, donde más visitantes registra la página del 1-1-2, lo que pone de manifiesto el interés que concita nuestro portal web.



## 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 las emergencias extraordinarias como, por ejemplo, acontecimientos meteorológicos adversos o incidentes de especial relevancia y que puedan suponer un riesgo para la población. Estos mensajes se canalizan a través de:

- Los medios de comunicación, para que de esta forma puedan llegar en el menor tiempo posible a todos los castellano-manchegos.
- A través de la línea 900 122 112, un número de teléfono gratuito que se puede activar durante una emergencia extraordinaria. 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 2023 se produjeron un total de **5.521 comunicaciones telefónicas** directas entre este Departamento del 1-1-2 y los medios de comunicación, lo que supone una media diaria de 15,1 llamadas telefónicas para informar 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 **85 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 2023 con un total de 195 miembros y durante el pasado año se publicaron un total de **1.891 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 X de un perfil oficial propio, cuyo fin es el de poder ofrecer un servicio más personalizado, inmediato y directo a la sociedad. Durante 2023 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 2023 desde el perfil del Servicio de Emergencias se publicaron un total de **2.016 mensajes**, es decir, más de 5 comunicaciones diarias a través de esta red social.

La aceptación del perfil del Servicio 1-1-2 de Castilla-La Mancha en X ha sido también motivo de satisfacción, dado que finales de 2023 se contabilizaron más de **11.500 seguidores** en esta cuenta oficial.

## 8.3. XI concurso de dibujo infantil

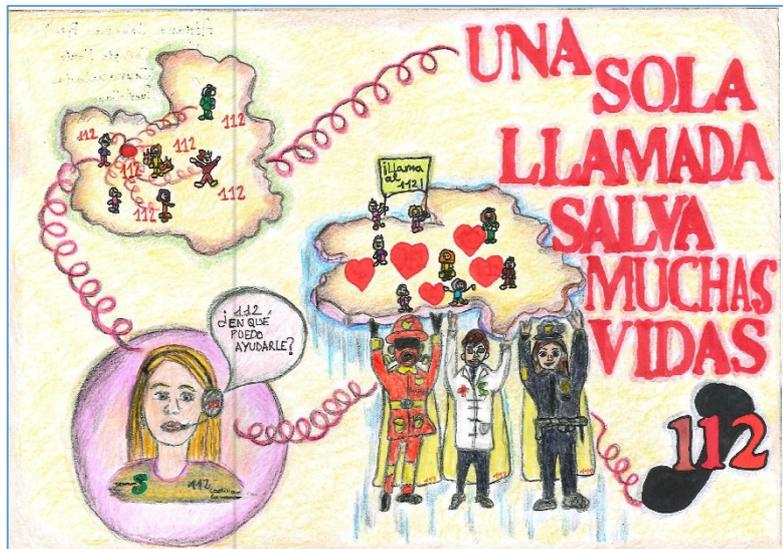


Por otra parte, en 2023 se convocó el XI Concurso de Dibujo Infantil del Servicio 1-1-2, con motivo de la celebración del Día Europeo del Teléfono de Emergencias (11 de febrero). De esta manera, el motivo de este concurso es difundir entre la población escolar de Castilla-La Mancha la existencia del Teléfono de Emergencias, sus funciones y su correcta utilización.

Para esta edición se presentaron un total de **676 trabajos** procedentes de 19 colegios de la región. En esta ocasión, al igual que en la edición anterior, se volvió

a convocar de manera exclusiva al tercer ciclo de Educación Primaria, es decir, a los cursos 5º y 6º. En este sentido, el ganador de este octavo certamen de dibujo fue Adriana Cabezas, alumna de 6º de Primaria del colegio “María Inmaculada” de Puertollano (Ciudad Real).

Destacar que, tras el paréntesis que supuso la pandemia en la celebración de este certamen, el tradicional acto de entrega de los premios del concurso volvió a celebrarse en el Centro de Emergencias, con motivo del Día Europeo del 1-1-2, viniendo invitados todos los compañeros de la alumna ganadora del certamen, que pudieron departir y disfrutar con los grupos de activación de emergencia que vinieron para el acto: bomberos, policía, sanitarios, Protección Civil y agentes medioambientales.



En esta ocasión, como en las anteriores, el acto estuvo presidido por el consejero de Hacienda, Administraciones Públicas y Transformación Digital, Juan Alfonso Ruiz Molina, quien hizo entrega del diploma a la ganadora del concurso.

#### 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, se acercan 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 2023 se volvieron a llevar a cabo las visitas al Centro de Emergencias de manera habitual, tras levantarse totalmente las restricciones por el COVID. De esta manera, se recibieron un total de 14 visitas de grupos, que sumaron un total de 254 personas:

- 16 de enero: 11 alumnos del ciclo de Formación Profesional de Riesgos Profesionales del Instituto de Enseñanza Secundaria “Azarquiel” de Toledo.
- 17 de enero: 18 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del ciclo de Grado Superior de Emergencias Sanitarias, del Centro de Educación de Personas Adultas “La Raña” de Navahermosa (Toledo).
- 19 de enero: 24 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del Grado Medio de Técnico de Emergencias Sanitarias, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 19 de enero: 12 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del Grado Medio de Técnico de Emergencias Sanitarias, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.

- 25 de enero: 24 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del ciclo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 26 de enero: 17 alumnos de los ciclos de Grado Medio: Técnico de Emergencias Sanitarias y Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Centro de Educación a Personas Adultas “Antonio Gala” de Ciudad Real.
- 26 de enero: 22 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del Grado Medio de Técnico de Emergencias Sanitarias, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 16 de febrero: 18 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del Grado Medio de Técnico de Emergencias Sanitarias, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 27 de marzo: 23 alumnos del ciclo de Grado Medio de Técnico de Emergencias Sanitarias, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 30 de marzo: 20 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del Grado Medio de Técnico de Emergencias Sanitarias, del Instituto de Enseñanza Secundaria “El Greco” de Toledo.
- 23 de mayo: 23 alumnos del ciclo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Atenea” de Ciudad Real.
- 20 de junio: 12 alumnos del curso de Atención a Múltiples Víctimas del Centro de Formación “Henares”, de Guadalajara.
  
- 9 de noviembre: 18 alumnos del ciclo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Atenea” de Ciudad Real.
- 11 de diciembre: 12 alumnos del módulo de Primeros Auxilios del ciclo de Grado Medio de Atención a Personas en Situación de Dependencia, del Instituto de Enseñanza Secundaria “Margarita Salas” de Seseña (Toledo).

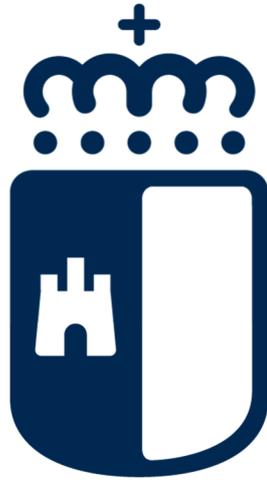
En el mismo sentido, el Servicio de Atención y Coordinación de Urgencias y Emergencias 1-1-2 de Castilla-La Mancha lleva a cabo diversas visitas a colegios y centros escolares, así como a eventos que se celebran en la comunidad autónoma, con el objetivo de hacer llegar a la población general, y especialmente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

Así, en este apartado, durante el año 2023 se registraron un total de 8 visitas a los siguientes centros escolares, en los que participaron cerca de 2.000 alumnos:

- El 3 de marzo en el CEIP “Garcilaso de la Vega” de Toledo, donde participaron 390 alumnos.
- El 22 de marzo en el CEIP “Virgen del Socorro” de Argamasilla de Calatrava (Ciudad Real), donde participaron 340 alumnos.
- El 22 de marzo en el CEIP “Rodríguez Marín” de Argamasilla de Calatrava (Ciudad Real), donde participaron 175 alumnos.

- El 12 de abril en el Colegio Rural Agrupado “Los Pinares” de Campillo de Altobuey (Cuenca), donde participaron 90 alumnos.
- El 25 de abril en el CEIP “Escultor Alberto Sánchez” de Toledo, donde participaron 475 alumnos.
- El 2 de mayo en el CEIP “Clara Sánchez” de Galápagos (Guadalajara), donde participaron 208 alumnos.
- El 21 de noviembre en el CEIP “San Blas” de Elche de la Sierra (Albacete), donde participaron 170 alumnos.
- El 20 de diciembre en el CEIP “San Juan Bautista” de Palomeque (Toledo), donde participaron 79 alumnos.





# Castilla-La Mancha

