



# 112

Castilla y León



**Memoria de Actividades 2006**

2009





# ÍNDICE

---

Presentación, cartas de:

Sr. D. Alfonso Fernández Mañueco.  
Consejero Presidencia y Administración Territorial.

Sr. D. Luis Aznar Fernández.  
Director de la Agencia de Protección Civil e Interior.

- Balance Servicio 2006.
- Nuevo terminal de monitorización de incidentes.
- Proyecto 2006-2008.
- Incorporación de nuevas Policías Locales.
- Nueva imagen institucional de las Policías Locales.
- Convenios firmados.
- Premio ComputerWorld 2006.
- Grupo de Rescate de Protección Civil.
- Explicación del Servicio.
- Incidentes relevantes 2006.
- Comunicación.

**Excmo. Sr. D. Alfonso Fernández Mañueco.**  
Consejero de Presidencia y Administración Territorial

Por segundo año, presentamos la Memoria de Actividades del Servicio de Emergencias Castilla y León 112, el Centro de Coordinación de Emergencias de nuestra Comunidad Autónoma, de la que podemos destacar, sobre todo, el incremento en el número de incidentes gestionados a lo largo de 2006, en relación con el número total de llamadas atendidas.



Su comparación nos muestra que los ciudadanos de Castilla y León son conscientes de la importancia del buen uso de este número único que engloba las emergencias sanitarias, policiales o de fuego y rescate, y que con su ayuda nos permiten prestar un servicio cada vez mejor a nuestra Comunidad.

Esa excelencia en la prestación del servicio descansa también, en buena medida, en la profesionalidad de cuantas personas forman parte del 112 de Castilla y León, como demuestra la gestión diaria de casi 600 incidentes, que se convierte en noticia de primera plana ante emergencias de gran magnitud, como el accidente ferroviario de Villada (Palencia). Estas intervenciones, no me cabe duda, refuerzan la confianza de los castellanos y leoneses en sus servicios de emergencias.

La consolidación del 112 de Castilla y León como un servicio de atención de emergencias que ofrece una respuesta rápida, eficaz y adaptada a cada situación es una parte muy importante del gran esfuerzo desarrollado por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial de la Junta de Castilla y León a lo largo del año 2006 para mejorar la respuesta de la Administración Autonómica a una de las grandes preocupaciones que, con mayor frecuencia, expresan los ciudadanos, que no es otra que la Seguridad Pública, la garantía que han de tener castellanos y leoneses para vivir en un entorno seguro que favorezca su desarrollo laboral, familiar y vital.

En ese sentido, quiero citar aquí el programa de formación continuada para los Bomberos de los parques de Castilla y León, que por primera vez en 2006, se ha ofrecido de forma personalizada para cada bombero, para

que cada uno de ellos pueda configurar su propia carrera profesional, especializándose en aquellos campos de actividad que más puedan interesarles (rescate urbanos, intervenciones acuáticas, accidentes con sustancias tóxicas, excarcelación de heridos en accidentes viales...)

Además, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, a través de la Agencia de Protección Civil e Interior, ha incrementado su apoyo a los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Autónoma, con la entrega de nuevos vehículos de patrulla a distintos Cuerpos, y la firma de convenios de colaboración con los Ayuntamientos en materia de emergencias y seguridad pública.

A finales de 2006, quedó constituido el Grupo de Rescate de Protección Civil, con la entrada en servicio de un nuevo helicóptero, dedicado exclusivamente a operaciones de rescate y apoyo en emergencias, y que en ese mes ya tuvo ocasión de ejecutar sus primeros vuelos de entrenamiento y en operaciones de rescate y búsqueda en zonas montañosas.

Por último, he de referirme a la nueva Ley de Protección Ciudadana, que cierra el marco legislativo que regula la Protección Ciudadana en Castilla y León. Tras un exhaustivo proceso de consulta y redacción, fue finalmente aprobada por el Consejo de Gobierno de Castilla y León en julio de 2006 y que ya está en vigor.

Esta Ley es la respuesta que el Gobierno de Castilla y León da a sus ciudadanos para que puedan disponer de una atención a emergencias en la que prime la seguridad, la coordinación y la rapidez.



**Excmo. Sr. D. Luis Aznar Fernández.**

Director General de la Agencia de Protección Civil e Interior de la Junta de Castilla y León.

Por segundo año, el Servicio de Emergencias Castilla y León 112 presenta su memoria anual de actividades, un resumen no sólo del trabajo que, día a día, desarrolla el centro de emergencias de nuestra Comunidad Autónoma, sino también de las mejoras acometidas en el Servicio, de su colaboración con las distintas Administraciones y los organismos que intervienen en las emergencias y de sus planes de futuro.

Del año 2006, quisiera destacar, en primer lugar, la adjudicación del contrato para la prestación operativa, el mantenimiento y la explotación de la plataforma tecnológica sobre la que se sustenta el Centro de Emergencias Castilla y León. En el trienio 2006-2008, la Unión Temporal de Empresas (UTE) formada por Telefónica y Grupo Norte es la responsable de la atención de las llamadas de emergencia y de introducir las mejoras tecnológicas necesarias para que nuestro 112 pueda atender la solicitudes de ayuda que se reciban con los nuevos sistemas de comunicación de la era de la Información (voz por IP, videollamada, sms...)

En ese sentido, durante el año 2006 se ha emprendido una importante renovación de los equipos informáticos del Centro de Proceso de Datos y se ha mejorado el control de las operaciones con la instalación de nuevas pantallas de presentación de datos en la sala de operaciones, cuya capacidad se ha ampliado con cinco nuevos puestos de atención de llamadas.



La renovación puesta en marcha en 2006 incluye también la revisión de nuestros protocolos de gestión de incidentes, con la reforma de algunos de los ya existentes y la implantación de otros nuevos, entre los que quiero destacar los vigentes con la Consejería de Medio Ambiente para la comunicación de alertas por contaminación atmosférica y con las Asociaciones de Sordomudos para la atención de llamadas de emergencia realizadas por personas con ese tipo de discapacidad.

Por otra parte, los datos de actividad del 112 nos muestran una estabilización en el número de llamadas atendidas, que roza ya la previsión de una llamada por habitante al año. No obstante, sí me gustaría subrayar el incremento de un 18 por ciento en el número de incidentes gestionados, lo que nos hace ser optimistas sobre el uso cada vez más responsable que los castellanos y leoneses hacen del número de emergencias 112.

Durante 2006, hemos mantenido la firma de convenios con Ayuntamientos de Castilla y León que disponen de Cuerpos de Policía Local para su integración en el Servicio de Emergencias 112, mediante conexiones telemáticas con la sala de operaciones, y prescindir de esta manera, de la comunicación por voz de los incidentes. En este año 2006, se han incorporado al sistema 112 las Policías Locales de Villablino (León), Palencia, Béjar (Salamanca) y en pruebas, Ponferrada (León). En pruebas se encuentra asimismo, la interconexión con la Policía Municipal de Valladolid.

Las Policías Locales han comenzado a trabajar en 2006 con los nuevos terminales de recepción de avisos, un desarrollo tecnológico liderado por la Consejería de Presidencia y Administración Territorial, que le valió la concesión del Premio ComputerWorld 2006 al Impacto en el Ciudadano, que concede el semanario ComputerWorld, por el esfuerzo realizado para mejorar sustancialmente la relación con los ciudadanos mediante el desarrollo de un servicio eficaz, flexible y transparente.

En diciembre, la Agencia de Protección Civil e Interior puso en marcha el Grupo de Rescate de Castilla y León, con la incorporación de un nuevo helicóptero de rescate y emergencias de la Junta de Castilla y León. Se trata de un recurso más de los que coordina el Centro de Emergencias 112, que mejorará la atención que se presta a los ciudadanos de nuestra Comunidad Autónoma.

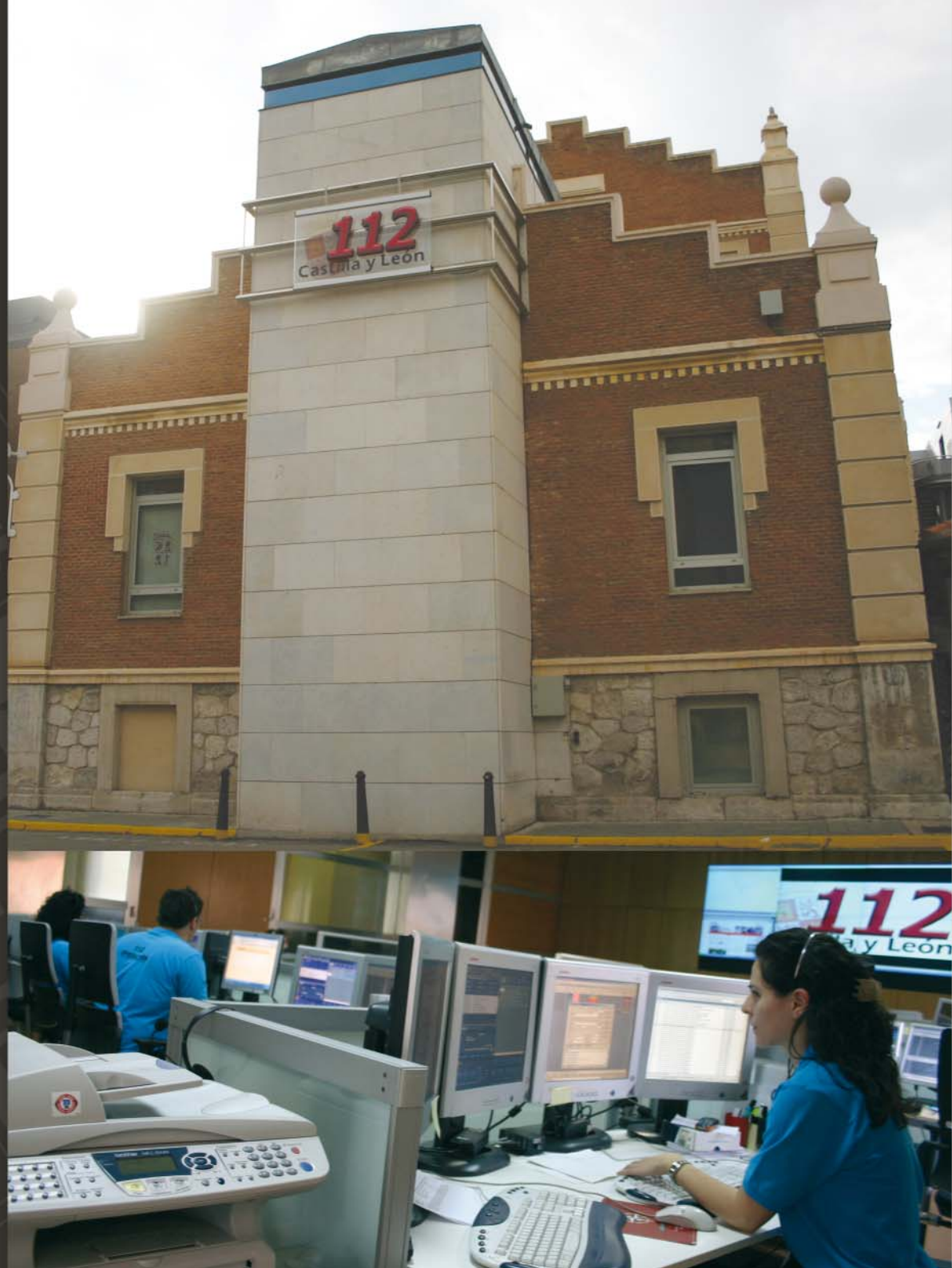
A lo largo de 2006, el Centro de Emergencias 112 de Castilla y León ha tenido que hacer frente a un buen número de incidentes de trascendencia pública, como aquellos derivados de las inclemencias meteorológicas invernales, los incendios forestales, o incendios en industrias que han supuesto cierto grado de alarma en la población. Por supuesto que he de referirme a la tragedia ferroviaria de Villada (Palencia) en el mes de agosto, a consecuencia de la cual perdieron la vida seis personas y más de 35 resultaron heridas.

En esa situación, cuando toda la sociedad española estaba pendiente del accidente, el 112 volvió a demostrar su capacidad de gestión de incidentes y de adaptación a las situaciones imprevistas, como son las emergencias, activando en primer lugar a los organismos de emergencia que habían de intervenir en esa situación y atendiendo, después, los centenares de llamadas de información con un grupo de gestores de llamada específico para esa tarea, sin dejar de gestionar en ningún momento el resto de emergencias de la Comunidad Autónoma.

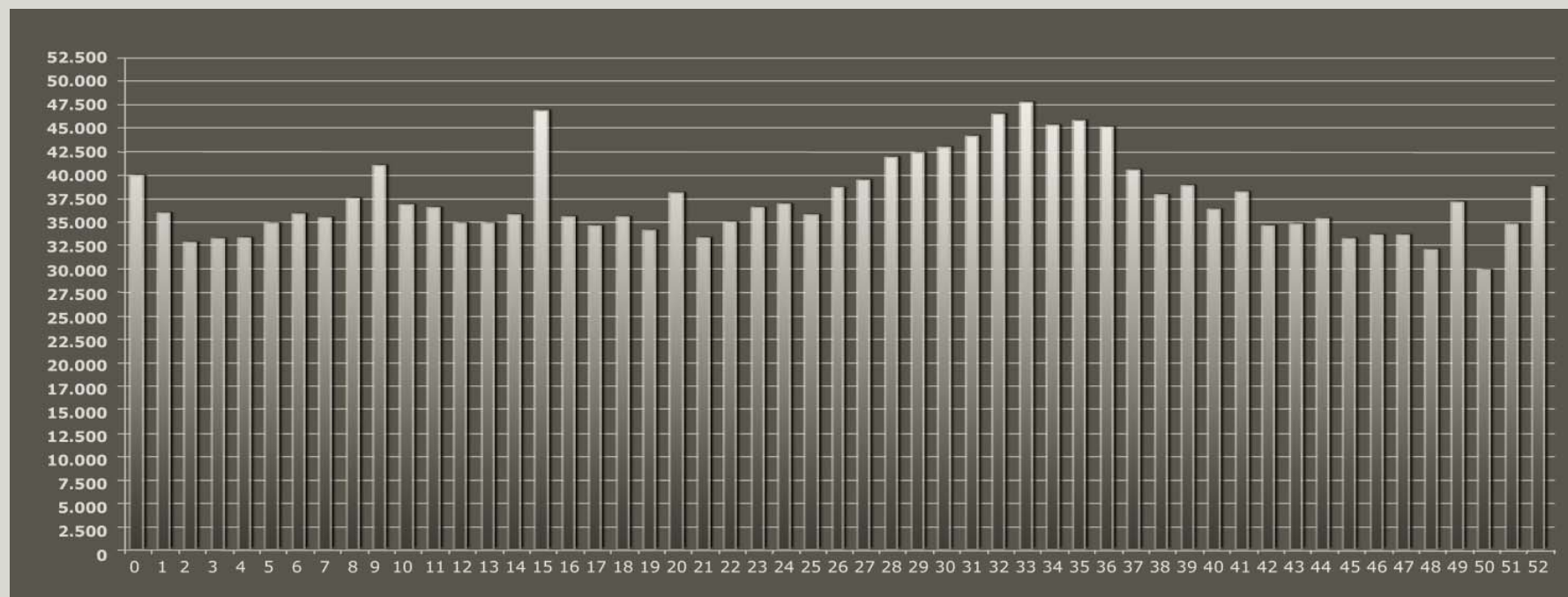
Conseguir ese trabajo a pleno rendimiento en una situación de crisis sólo es posible con una plataforma tecnológica de primer orden puesta al servicio de la pieza clave de nuestro Centro de Emergencias: las personas. Y de ellas, de nuestros gestores de llamada, de los supervisores de sala, del personal técnico, de coordinación y de dirección, tengo la satisfacción de decir que forman un equipo disciplinado y volcado en hacer de Castilla y León un lugar cada día más seguro.

## Datos servicio

El Centro de Emergencias Castilla y León 112 gestionó durante el año pasado un total de 245.473 incidentes, lo que supuso un incremento del 13,7 por ciento con respecto al año 2005, y la coordinación de 673 incidentes al día.







### LLAMADAS ATENDIDAS POR SEMANAS 2006

Desde el punto de vista de los organismos que intervienen en la resolución de las emergencias, el 112 dio aviso en 2006 de 136.004 incidentes a Emergencias Sanitarias (Sacyl), lo que constituye el 55,4 por ciento del total. A las Fuerzas de Seguridad del Estado y las Policías Locales se comunicó un total de 122.118 incidentes, el 49,7 por ciento del total, mientras que a los Servicios de Extinción de Incendios y Rescate llegaron 12.423 avisos procedentes del Servicio de Emergencias 112, lo que supone el 5,1 por ciento del total. Finalmente, se dieron 9.071 avisos -el 3,7 por ciento- a otros organismos, fundamentalmente empresas suministradoras de servicios básicos, como agua, luz o gas.

En cuanto al tipo de incidentes, el Centro de Emergencias 112 Castilla y León coordinó la atención de 9.238 acciden-

tes de tráfico con heridos, 1.350 atropellos, 1.181 laborales, 551 solicitudes de ayuda por vehículos atrapados en la nieve, 6.829 incendios de todo tipo, incluidos 655 en viviendas y 696 llamadas por aves muertas, entre otros.

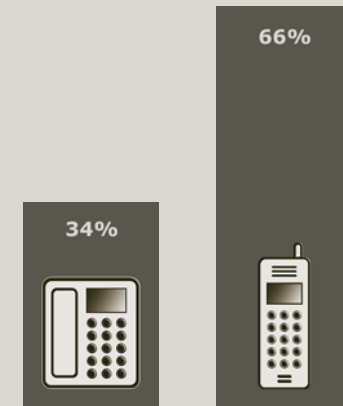
En cuanto al cómputo de llamadas entrantes, la adopción de medidas técnicas para depurar los accesos a la centralita que no corresponden a llamadas reales (como son señalizaciones erróneas y otros fallos de las redes) ha aumentado la eficacia en la atención. De este modo, los accesos telefónicos erróneos al 112 se han reducido un 5% computándose en 2006 un total de 2.262.047 llamadas válidas, lo que supone una media de 6.197 diarias. De las llamadas recibidas en 2006, 1.102 se atendieron en otros idiomas (656 en portugués, 275 en francés, 155 en inglés, 26 en alemán y 10 italiano).

## Llamadas atendidas en idiomas extranjeros.

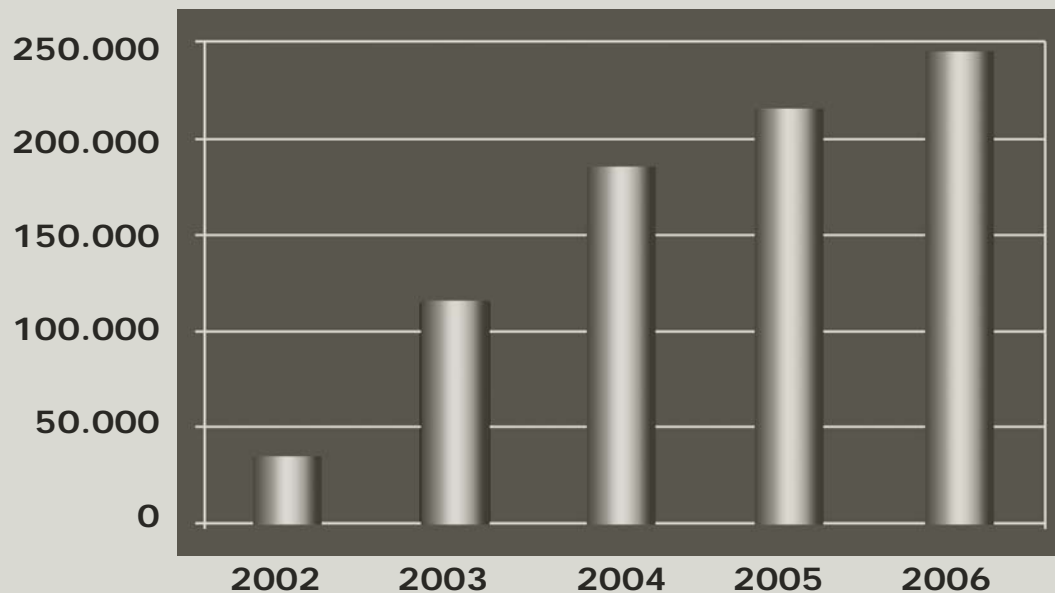
Del total de llamadas atendidas en otros idiomas por 112 destacan las atendidas en portugués, que representan el 57,7%, de las llamadas atendidas en otros idiomas., a continuación se sitúan las llamadas atendidas en Francés e Ingles.

## Llamadas desde móviles y teléfonos fijos.

Durante 2006 la mayoría de las llamadas que se recibieron procedían de teléfonos móviles con un porcentaje del 66%, frente al 34% recibidas desde teléfonos fijos.



## Estadísticas de incidentes.



## Evolución incidentes gestionados por el servicio 112 de Castilla León.

Durante 2006 se gestionaron un total de 245.473 incidentes un 13.7% superior a la totalidad de incidentes gestionados durante 2005.



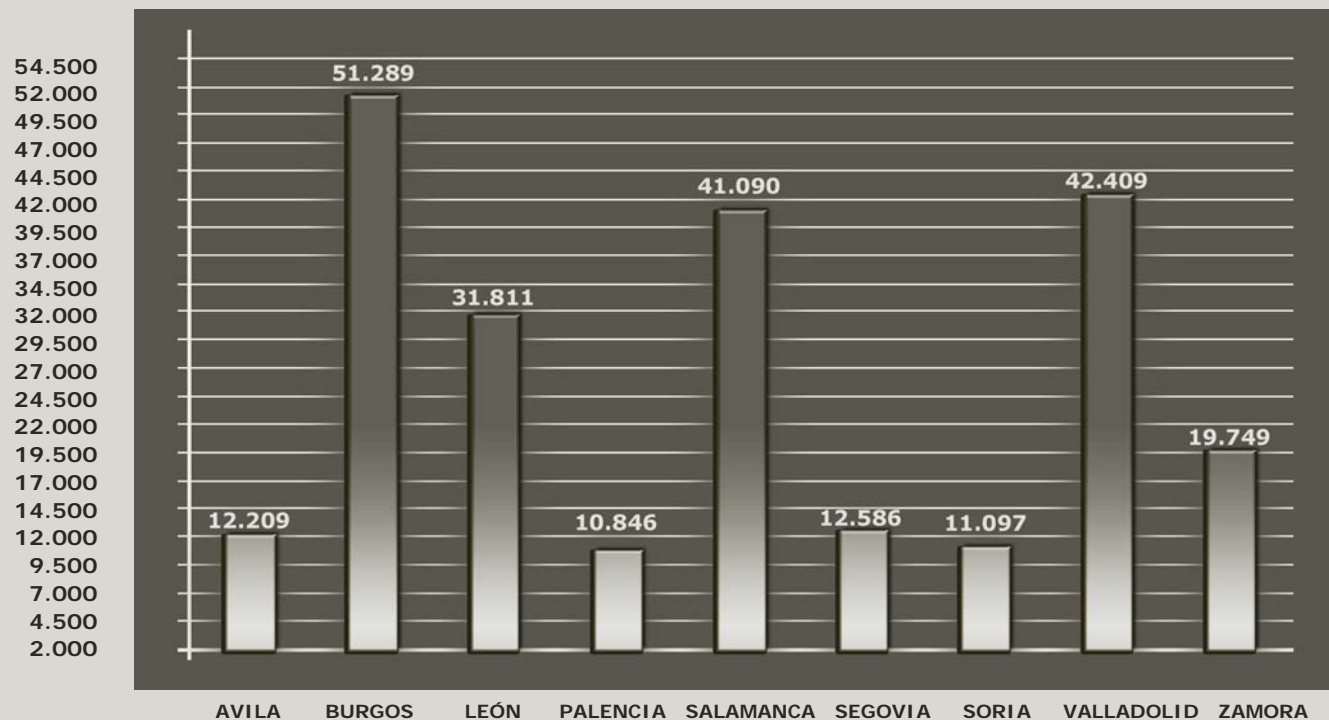
## Alertas a organismos.

Los **245.473** incidentes provocaron que se realizaran **295.522** alertas a distintos organismos competentes en la resolución de los mismos.

En más de la mitad de los incidentes se vieron implicados organismos sanitarios y organismos relacionados con la seguridad.



## Incidentes por provincias 2006.



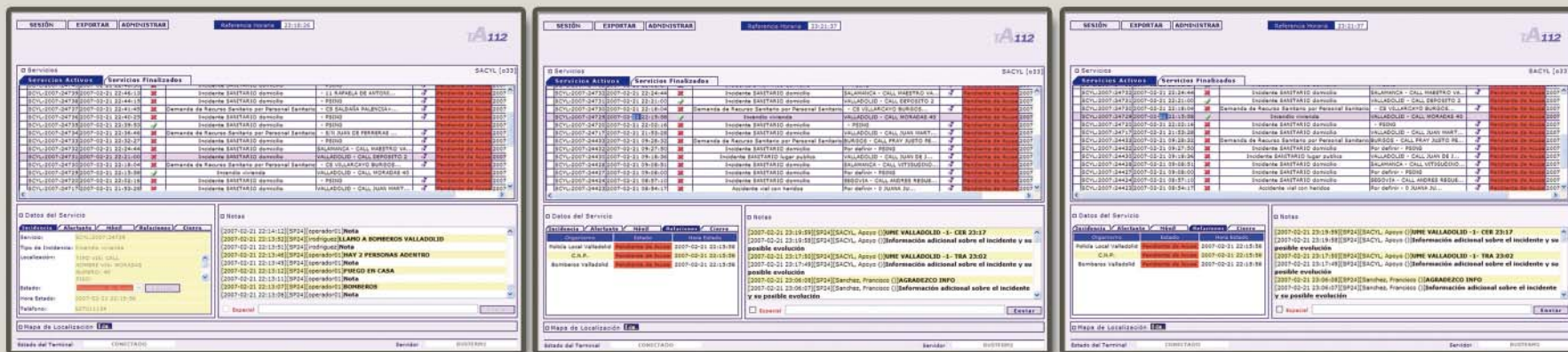


## Nuevo terminal de monitorización de incidentes



La Consejería de Presidencia y Administración Territorial ha desarrollado durante 2006 un nuevo sistema tecnológico para la interconexión entre el Centro de Coordinación 112 de Castilla y León y los distintos Cuerpos y organismos que intervienen en las emergencias para facilitar el intercambio de información de forma más rápida y cómoda para esos organismos.





La principal ventaja de este nuevo sistema radica en que los organismos que se conectan mediante sistemas informáticos con el Servicio Castilla y León 112 podrán comunicar y actualizar los incidentes en sus respectivos terminales de datos, reservando el uso del teléfono para transferir, cuando sea necesario, la comunicación con los alertantes o los servicios de asistencia.

El proyecto liderado por la Agencia de Protección Civil e Interior, y en el que han participado diversas empresas de telecomunicaciones y de soluciones informáticas de prestigio mundial, contempla el diseño de una Plataforma de Interconexión de Usuarios, que hace posible que los organismos de emergencia puedan recibir los avisos procedentes del 112 en sus propios ordenadores, e incorporar los datos e informaciones transmitidos a las aplicaciones de gestión de incidentes propias de cada uno de los cuerpos de policía, sanitarios o de bomberos.

El intercambio de datos se hace a través de servicios web, mediante mensajes en lenguaje XML, lo que ofrece la po-

sibilidad de transferir la información entre la aplicación del 112 y las propias de cada organismo, proporcionar datos adicionales y actualizados sobre la evolución de la emergencia, y la interacción inmediata entre los gestores de llamadas del 112 y los agentes que gestionan los centros de mando mediante servicios de comunicación instantánea de texto, del tipo "chat".

La primera plataforma de interconexión se instaló, de forma experimental, en las dependencias de la Policía Local de Villablino (León), y ha continuado su instalación progresiva en los demás Ayuntamientos, en los que sustituye a la aplicación informática inicialmente facilitada por el Servicio Castilla y León 112.

El desarrollo de este nuevo sistema de interconexión entre organismos de emergencia ha permitido hacer frente con garantías al incremento de llamadas que se ha producido, al multiplicarse por más de diez en seis años, y asegurar con rapidez y eficacia las llamadas de urgencia del ciudadano.



## Proyecto 2006 - 2008

El Centro de Emergencias Castilla y León 112 inició en 2006 una nueva etapa en la prestación operativa, el mantenimiento y la explotación de la plataforma tecnológica con el contrato adjudicado mediante concurso a la Unión Temporal de Empresas (UTE) formada por Telefónica y Grupo Norte.







El proyecto 2006 – 2008 ha de afrontar los importantes retos derivados del aumento en la demanda de asistencia, a través del 112, de todos los servicios públicos de emergencias, mediante mejoras técnicas y operativas que faciliten a los organismos de emergencias mayores y mejores datos y más coordinación.

En respuesta a esas necesidades, a lo largo del año 2006 se han dado los siguientes pasos:

Instalación de cinco nuevos puestos de atención de llamadas y gestión de incidentes, con el consiguiente aumento de personal en todos los turnos.

Implantación y revisión de 40 procedimientos y protocolos operativos, entre los que cabe destacar los de atención de solicitudes de ayuda por parte de personas sordomudas o la notificación de alertas por contaminación atmosférica.

Revisión de las aplicaciones informáticas para la gestión de los incidentes, el despacho de avisos y la cartografía asociada, con nuevas versiones.

Instalación en la sala de operaciones de un panel de presentación, tipo videowall, de gran capacidad y calidad, que permite un mejor control de las operaciones y la presentación de importantes volúmenes de información textual, gráfica y multimedia.

Renovación prácticamente completa de los equipos informáticos y telemáticos del Centro de Proceso de Datos (CPD), con una importantísima inversión que asegurará para los próximos años el soporte tecnológico de la plataforma operativa.

# Incorporación de nuevas Policías Locales





A lo largo de 2006, cuatro Cuerpos de Policía Local de Castilla y León pasaron a formar parte del Sistema Emergencias 112 mediante la instalación de terminales remotos de aviso en sus instalaciones, de forma que las solicitudes de intervención les llegan por comunicación telemática en lugar de vía voz.

Las cuatro Policías incorporadas este año fueron las de Villablino (León), Palencia, Béjar (Salamanca) y Ponferrada (León). Con la instalación de estos terminales remotos de aviso, son ya doce los Cuerpos de Policía Local interconectados con el 112. De un enlace del mismo

tipo dispone también el Centro Coordinador de Urgencias (CCU) de Emergencias Sanitarias de Sacyl.

A finales de 2006, se ultimaban las conexiones para los de Valladolid, Medina del Campo (Valladolid), Aranda de Duero (Burgos) y Miranda de Ebro (Burgos), al tiempo que se diseñaba un sistema para la interconexión de los parques de bomberos. Además, se daba inicio al proceso de renovación de los terminales instalados en los distintos organismos de emergencias por los de nuevo diseño, de manejo más sencillo y que precisan de una instalación telemática simplificada.

**Policías equipadas con terminales remotos 112, a 31 de diciembre de 2006:**

|                         |            |       |            |
|-------------------------|------------|-------|------------|
| Ávila                   | Burgos     | León  | Palencia   |
| Salamanca               | Segovia    | Soria | Zamora     |
| San Andrés del Rabanedo | Villablino | Béjar | Ponferrada |



# Nueva imagen institucional de las Policías Locales





La Policía Local de Bembibre (León) fue la primera de Castilla y León en disponer de un vehículo patrulla con la nueva imagen institucional diseñada por la Junta de Castilla y León para el parque de vehículos de las Policías Locales de la Comunidad Autónoma

Tal y como señalaba la Orden publicada en el Boletín Oficial de Castilla y León (Bocyl) el 27 de junio de 2006, todos los vehículos de las Policías Locales de Castilla y León habrán de lucir un esquema de pintura en colores

blanco y azul, con un damero rojo y blanco, con el escudo de Castilla y León y el número único de emergencias 112, además del rótulo "Policía Local" o "Policía Municipal" en ambos laterales. El único elemento identificador del Cuerpo es el escudo del Ayuntamiento sobre el capó del coche-patrulla.

Este diseño común de la imagen institucional de las Policías Locales deriva de las Normas Marco que desarrollan la Ley 9/2003, de Coordinación de Policías Locales.

## Convenios firmados

La Agencia de Protección Civil e Interior mantuvo en 2006 la política de colaboración en materia de emergencias y seguridad con diversas entidades de la Administración Local, a través de la firma de

convenios de colaboración para la adquisición de material y vehículos de emergencias o el mantenimiento de instalaciones con los siguientes Ayuntamientos y Diputaciones.

| Entidad                                 | Provincia  |
|---|------------|
| Ayuntamiento de Arenas de San Pedro     | Ávila      |
| Ayuntamiento de Arévalo                 |            |
| Ayuntamiento de Navaluenga              |            |
| Ayuntamiento de Aranda de Duero         | Burgos     |
| Ayuntamiento de Miranda de Ebro         |            |
| Diputación Provincial                   | León       |
| Ayuntamiento de San Andrés del Rabanedo |            |
| Ayuntamiento de Valverde de la Virgen   |            |
| Ayuntamiento de Villablino              |            |
| Ayuntamiento de Villaquilambre          |            |
| Ayuntamiento de Barruelo de Santillán   | Palencia   |
| Ayuntamiento de Salamanca               | Salamanca  |
| Diputación Provincial                   |            |
| Ayuntamiento de Segovia                 |            |
| Ayuntamiento de Cuellar                 |            |
| Ayuntamiento de Soria                   | Soria      |
| Ayuntamiento de Almazán                 |            |
| Ayuntamiento de Medina del Campo        | Valladolid |
| Ayuntamiento de Peñafiel                |            |
| Ayuntamiento de Simancas                |            |
| Ayuntamiento de Tordesillas             |            |





Además, se han implantado tres nuevos protocolos de actuación en los procedimientos del Centro de Emergencias Castilla y León 112. El primero de ellos suscrito con la Consejería de Medio Ambiente para la declaración de alertas por contaminación atmosférica y su comunicación a los organismos y a la población.

Otro de los protocolos introducidos en 2006 se refiere al procedimiento de activación del Grupo de Rescate de la

Agencia de Protección Civil e Interior, que entró en servicio a comienzos de diciembre de 2006.

El tercer protocolo se ha suscrito con las Asociaciones de Sordomudos de Castilla y León para garantizar el acceso de las personas con algún tipo de discapacidad auditiva a los servicios de emergencia y al recepción de la ayuda que, en cada situación, se considere más adecuada.

Premio ComputerWorld 2006 por el esfuerzo en mejorar el servicio al ciudadano



El Servicio Castilla y León 112 recibió el Premio ComputerWorld 2006 al Impacto en el Ciudadano, que concede el semanario ComputerWorld, por el esfuerzo realizado para mejorar sustancialmente la relación con los ciudadanos mediante el desarrollo de un servicio eficaz, flexible y transparente.



Con la concesión de este premio a la Agencia de Protección Civil e Interior, de la que depende el Servicio Castilla y León 112, se pretendía reconocer a la entidad de Castilla y León que más ha apostado por el bienestar del ciudadano, convirtiéndole en el centro de la gestión pública gracias a la Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En ese sentido, ComputerWorld valoró el esfuerzo desarrollado por el Servicio Castilla y León 112 en la actualización de la plataforma de intercomunicación del Servicio con los distintos organismos de emergencia para lograr

la máxima coordinación, sobre la base de la modernización y la innovación.

La actualización de la plataforma, en un desarrollo conjunto de Telefónica, Hewlett Packard y Positron, permite la interoperabilidad de los sistemas informáticos del 112 con los de los distintos organismos de emergencia mediante servicios web, a disposición de las Policías Locales, Emergencias Sanitarias de Sacyl, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Bomberos, Protección Civil y centros de seguridad de empresas que desarrollen actividades de riesgo.



## Grupo de Rescate de Protección Civil

La Junta de Castilla y León reforzó en 2006 sus medios para la atención de las emergencias con la entrada en servicio de un nuevo helicóptero, especialmente diseñado para operar en zonas montañosas, y que quedó adscrito a la Agencia de Protección Civil e Interior de la Consejería de Presidencia y Administración Territorial.

Se trata de un modelo Eurocopter AS-350B3 Ecureuil, un helicóptero ligero monoturbinas y polivalente, con una capacidad de carga externa de 1.400 kilogramos o de traslado de cinco o seis personas. Su diseño le hace especialmente apto para operar en zonas de gran altura y en alta montaña, y también para el traslado de carga y material.





El modelo con que cuenta la Agencia de Protección Civil e Interior está equipado con contenedores de estiba de material en los patines y una grúa para facilitar el descenso de equipos de rescate y la recuperación de camillas o cargas sin necesidad de tomar tierra. Dispone además de capacidad para transportar cargas externas con eslinga.

El helicóptero de rescate tiene su base en Valladolid, y puede alcanzar cualquier punto de la Comunidad Autónoma en menos de una hora, mientras que su operatividad es entre el orto y el ocaso los 365 días del año, con una autonomía de vuelo máxima de cuatro horas. El helicóptero cuenta con un equipo de rescate, formado por bomberos profesionales, que toman parte en las operaciones de rescate, y que están disponibles para intervenir de forma permanente.

La activación del helicóptero se hace, en emergencias ordinarias, a través del Servicio de Emergencias Castilla y León 112, pues tiene la consideración de un equipo de intervención del sistema de emergencias, a semejanza de los Bomberos, Emergencias Sanitarias de Sacyl, las Policías Locales o las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El helicóptero entró servicio el pasado 1 de diciembre, y hasta final de 2006 alcanzó las 28 horas de vuelo, de las cuales ocho fueron de formación y entrenamiento para distintos grupos de rescate, como los bomberos de rescate profesionales de Gebocyl o el Grupo de Rescate Canino de Burgos.

### Rescates

Las veinte horas de vuelo restantes se dedicaron a operaciones de búsqueda y rescate en zonas montañosas de Palencia y Ávila. Las primeras operaciones de rescate desarrolladas por el Grupo tuvieron lugar entre el 7 y el 9 de diciembre en el Pico Curavacas (Palencia) y en la Sierra de Gredos (Ávila). En el Pico Curavacas, se colaboró con la Guardia Civil en el rescate de una montañera fallecida tras caer al vacío, mientras que en la Sierra de Gredos, en esos días, el Grupo de Rescate participó en la búsqueda de un montañero desaparecido y una evacuación de un montañero herido en el Pico Almanzor.

El 17 de diciembre, el Grupo de Rescate de la Agencia de Protección Civil se encargó de rescatar a otro montañero herido en el Pico Almanzor, mientras que a finales del mes de diciembre, se desarrolló otra operación de rescate de un montañero fallecido en el Pico Curavacas.



## Explicación del Servicio

El Número 112 de Emergencias es común para toda la Unión Europea.

Atiende llamadas para emergencias sanitarias, policiales o de fuego y rescate, y coordina la actuación de los organismos intervinientes.

El ciudadano tiene que marcar sólo un número: 112.

112 Número de Emergencias gratuito

365 días al año >> 24 horas al día







## Procedimiento de trabajo

**Paso 1.-** Recabar información. El operador solicita a la persona que llama al 112 la información básica sobre la emergencia (Qué, dónde, quién llama y desde qué número).

**Paso 2.-** Avisar a los organismos. En función del tipo de emergencia, el 112 avisa a los Bomberos, las Fuerzas de Seguridad o los Servicios Médicos proporcionándoles la información recabada por el operador del 112.

**Paso 3.-** Rellamar al alertante. Una vez que todos los organismos están avisados, el 112 contacta de nuevo con la persona que ha comunicado la emergencia para confirmarle que la ayuda está en camino y, en lo posible, actualizar la información sobre la evolución del incidente.

A partir de este punto, la atención y resolución de la emergencia en el lugar en que se produce corresponde ya a las fuerzas de seguridad, los servicios sanitarios o de extinción de incendios, de acuerdo con sus propios procedimientos.

**Antes de dar por cerrada una emergencia, el 112 contacta con los organismos que hayan sido avisados para recabar información sobre su intervención (número de heridos y traslado, rescate de personas, cortes de tráfico...).**

## Incidentes relevantes 2006





A lo largo de 2006, el Centro de Emergencias Castilla y León 112 hubo de hacer frente a incidentes que, por requerir la activación del Plan Territorial de Protección Civil de Castilla y León (Plancal) o por ocasionar un elevado número de víctimas y afectados, tuvieron una importante relevancia pública y mediática.

Entre esos incidentes, cabe destacar el incendio producido en las instalaciones de una planta de fabricación de neumáticos en el barrio burgalés de Gamonal en el mes de enero, y el derrumbamiento, en abril, de la espadaña y parte de la torre de la iglesia de Prioro (León) mientras se celebraba un funeral

En julio, el 112 coordinó la búsqueda de dos personas ahogadas en el pantano de Ruesga (Palencia), operación en la que intervinieron submarinistas profesionales de distintas unidades de rescate de los Bomberos, Protección Civil y la Guardia Civil.

En el mes de agosto, hay que señalar un accidente de tráfico ocurrido en Mombuey (Zamora), en la Autovía de las Rías Baixas A-52, y posteriormente, el día 21, el descarrilamiento de un tren de pasajeros en la estación de Villada (Palencia), que causó numerosas víctimas.

De estos incidentes relevantes, hay que citar, en el mes de octubre, dos incendios ocurridos en el polígono industrial de San Cristóbal (Valladolid), que supuso la destrucción de varias naves industriales, y en un depósito de neumáticos en Palanquinos (León).

En cuanto a las activaciones del Plancal, se debieron fundamentalmente a fenómenos meteorológicos adversos (lluvia y nieve) en los meses de febrero, octubre y noviembre, en las provincias de Ávila, Burgos, León, Salamanca, Segovia y Zamora. También se activó, en los meses de verano por incendios forestales en Ávila y León.



# Comunicación

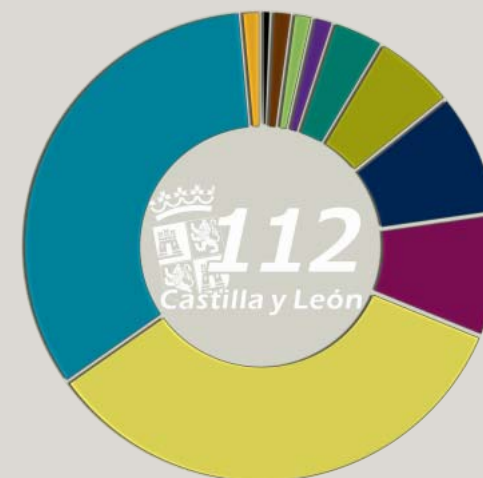


El Gabinete de Comunicación del Servicio de Emergencias Castilla y León 112 es la herramienta con la que cuenta el Servicio para dar a conocer la información relevante de su actividad.

Durante el año 2006, el Gabinete ha visto ampliada su plantilla de personal, lo que ha permitido incrementar la atención a los medios de comunicación, a través de más de 10.000 llamadas de 140 medios de comunicación en solicitud de información sobre incidentes gestionados por el Servicio.

## Llamadas por provincia.

|   |            |     |
|---|------------|-----|
| ■ | Soria      | 0%  |
| ■ | Palencia   | 1%  |
| ■ | Segovia    | 1%  |
| ■ | Zamora     | 1%  |
| ■ | Ávila      | 4%  |
| ■ | León       | 7%  |
| ■ | Burgos     | 11% |
| ■ | Valladolid | 11% |
| ■ | Salamanca  | 47% |
| ■ | Otros      | 2%  |
| ■ | Regionales | 15% |



Se ha mantenido la política de comunicación, mediante la difusión de la actividad diaria relevante a través de Internet, en el Portal de la Junta de Castilla y León ([www.jcyl.es](http://www.jcyl.es) --> emergencias 112, o directamente [www.cyl112.com](http://www.cyl112.com)) A lo largo del año, se han comunicado a través de ella, más de 850 incidentes así como alertas meteorológicas y noticias relacionadas con la Agencia de Protección Civil e Interior. Se han atendido diversas

solicitudes de medios de comunicación interesados en conocer el funcionamiento del Servicio, a quienes se ha acompañado y asesorado durante las visitas.

El Gabinete de Comunicación ha tomado parte, como elemento consultivo, en la elaboración de folletos informativos sobre el 112 y en campañas de divulgación al público general.

## Relación de medio atendidos en 2006.

|                             |                                    |   |
|-----------------------------|------------------------------------|---|
| 20 Minutos                  | Canal 4 Ávila                      | Diario de Valladolid                      |
| ABC                         | Canal 4 Burgos                     | Diario Palentino                          |
| Antena 3                    | Canal 4 León                       | DICYT                                     |
| Ávila Digital               | Canal 4 Miranda de Ebro            | Efe                                       |
| Cadena COPE Castilla y León | Canal 4 Palencia                   | Efe Aranda                                |
| Cadena COPE Ávila           | Canal 4 Salamanca                  | Efe Ávila                                 |
| Cadena COPE Ponferrada      | Canal 4 Segovia                    | Efe Burgos                                |
| Cadena COPE Salamanca       | Canal 4 Soria                      | Efe León                                  |
| Cadena COPE Segovia         | Canal 4 Zamora                     | Efe Salamanca                             |
| Cadena COPE Tiétar          | Canal 54                           | Efe Segovia                               |
| Cadena COPE Zamora          | Canal Nou                          | Efe TV                                    |
| Cadena SER Castilla y León  | Cuatro                             | Efe Zamora                                |
| Cadena SER Aranda           | Deia                               | El Adelantado de Segovia                  |
| Cadena SER Ávila            | Diario de Ávila                    | El Adelanto de Salamanca                  |
| Cadena SER Bierzo           | Diario de Burgos                   | El Adelanto de Salamanca – Ciudad Rodrigo |
| Cadena SER Burgos           | Diario de Burgos – Aranda de Duero | El Correo – Bilbao                        |
| Cadena SER León             | Diario de Burgos – Miranda de Ebro | El Correo – Miranda                       |
| Cadena SER Medina del Campo | Diario de León                     | El Correo de Burgos                       |
| Cadena SER Salamanca        | Diario de León – Astorga           | El Correo de Burgos - Briviesca           |
| Cadena SER Zamora           | Diario de León – Ponferrada        | El Correo de la Mañana (Lisboa)           |
| Canal 4 Castilla y León     | Diario de Soria                    | >>  |



# Los que responden a la emergencia

## Los trabajadores del 112 intentan emplear menos de cinco segundos en movilizar a los servicios de seguridad

son los primeros a los que se culpa. Cuando una ambulancia no llega a tiempo en freccorrea, es decir, que "el 112 no funciona". A pesar de ello, el trabajo de los operadores es muy complicado. "Te exigen que todo sea instantáneo, que todo sea desactivado en el momento de la llamada por que se va a llamar a los servicios de emergencia", afirma María Victoria de la Cruz, responsable de la central de emergencias de la provincia de León.

**Intentas que todo se solucione en segundos", destaca un operador**

Después, cuando todo está funcionando, y se está atendiendo una llamada, el operador debe estar atento a cualquier incidencia que pueda surgir. "Siempre hay que estar pendiente de lo que está pasando en la sala de control", afirma María Victoria de la Cruz. "Intentas que todo se solucione en segundos", destaca un operador. "Te exigen que todo sea instantáneo, que todo sea desactivado en el momento de la llamada por que se va a llamar a los servicios de emergencia", afirma María Victoria de la Cruz, responsable de la central de emergencias de la provincia de León.

- QUÉ NO ES EL 112**
- No es un servicio de información. No se presta información meteorológica, ni las tarjetas de garantía, ni la cartelería de los centros, ni el estado del tráfico.
- No es un servicio médico. No se ayudan recetas talera de sus citas, ni el estado del tráfico.
- No es un servicio policial. No se investiga las no se solicitan ambulancias para rescates.
- No es un servicio de intervención. Ninguna causa de los incidentes ni se resuelven accidentes.
- No es un servicio de mando. El 112, una vez recibida la llamada, no transmite ningún tipo de orden, ni telefonía ni por radio, sino únicamente, pública o equipos sanitarios destinados al lugar del incidente, basándose en la información de los servicios de emergencia.



Se produce el accidente. En el momento en el que un coche se estrella en el puente de Valladolid, en el edificio que alberga el 112. Los operadores se movilizan para enviar a los servicios de emergencia, de seguridad o de extinción de incendios.



Contesta un operador. Un operador atiende una llamada que solicita un servicio de emergencia. En el momento en el que un coche se estrella en el puente de Valladolid, en el edificio que alberga el 112. Los operadores se movilizan para enviar a los servicios de emergencia, de seguridad o de extinción de incendios.



Servicios de emergencias. En el momento en el que un coche se estrella en el puente de Valladolid, en el edificio que alberga el 112. Los operadores se movilizan para enviar a los servicios de emergencia, de seguridad o de extinción de incendios.

Gabinete de crisis. Si se produce una situación de emergencia, como puede ser una catástrofe natural, un desastre ecológico, o un atentado, se activa el gabinete de crisis. Desde él se coordina todos los servicios de emergencia que intervienen en el caso, así como se informa a la población y se gestionan los recursos que se necesitan para resolver el problema.

**Operadores.** Cuando se produce una situación de emergencia, los operadores del 112 reciben la llamada y se encargan de transmitir la información necesaria a los servicios de emergencia correspondientes. Para ello, utilizan un sistema de comunicación que les permite transmitir voz y datos de forma simultánea. Este sistema se conoce como TETRA (Terrestrial Trunked Radio) y es el que permite que los operadores del 112 puedan comunicarse con los servicios de emergencia de forma directa y en tiempo real.



Sede del 112. La llamada de alerta está recibida en la sede central del 112 que está ubicada en el paseo de Valladolid, en el edificio que alberga el 112. Los operadores se movilizan para enviar a los servicios de emergencia, de seguridad o de extinción de incendios.



Le atiende un médico. En el momento en el que un coche se estrella en el puente de Valladolid, en el edificio que alberga el 112. Los operadores se movilizan para enviar a los servicios de emergencia, de seguridad o de extinción de incendios.



Dispositivos. Los dispositivos que se utilizan en el 112 son muy variados. Desde teléfonos para recibir llamadas, hasta sistemas de comunicación por radio y televisión. Además, se utilizan sistemas de almacenamiento de datos para registrar las llamadas y los incidentes que se producen.

Turnos. Los operadores del 112 trabajan en turnos de 24 horas. Esto les permite estar siempre disponibles para atender las llamadas de emergencia, independientemente de la hora del día o de la noche.

**Turnos.** Los operadores del 112 trabajan en turnos de 24 horas. Esto les permite estar siempre disponibles para atender las llamadas de emergencia, independientemente de la hora del día o de la noche. Los turnos están diseñados para garantizar que siempre haya personal disponible para atender las llamadas de emergencia, lo que es fundamental para garantizar la seguridad de la población.

### Llamadas recibidas en el 112 de Castilla y León

MESES DE EVOLUCIÓN DE LLAMADAS AL 112 POR PROVINCIAS HASTA JULIO 2005

| Provincia  | 2004 | 2005 |
|------------|------|------|
| Asturias   | 12,9 | 12,9 |
| Burgos     | 12,9 | 12,9 |
| León       | 12,9 | 12,9 |
| Palencia   | 12,9 | 12,9 |
| Segovia    | 12,9 | 12,9 |
| Soria      | 12,9 | 12,9 |
| Valladolid | 12,9 | 12,9 |
| Zamora     | 12,9 | 12,9 |

### INCIDENTES POR TIPO DE SERVICIO

| Servicio                | 2004 | 2005 |
|-------------------------|------|------|
| Seguridad               | 12,9 | 12,9 |
| Extinción de incendios  | 12,9 | 12,9 |
| Emergencias médicas     | 12,9 | 12,9 |
| Emergencias técnicas    | 12,9 | 12,9 |
| Emergencias ambientales | 12,9 | 12,9 |

### TIPOLOGÍA DE LAS LLAMADAS DESDE SALAMANCA

| Tipo de llamada         | 2004 | 2005 |
|-------------------------|------|------|
| Seguridad               | 12,9 | 12,9 |
| Extinción de incendios  | 12,9 | 12,9 |
| Emergencias médicas     | 12,9 | 12,9 |
| Emergencias técnicas    | 12,9 | 12,9 |
| Emergencias ambientales | 12,9 | 12,9 |

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SERVIDOR

| Provincia  | 2004 | 2005 |
|------------|------|------|
| Asturias   | 12,9 | 12,9 |
| Burgos     | 12,9 | 12,9 |
| León       | 12,9 | 12,9 |
| Palencia   | 12,9 | 12,9 |
| Segovia    | 12,9 | 12,9 |
| Soria      | 12,9 | 12,9 |
| Valladolid | 12,9 | 12,9 |
| Zamora     | 12,9 | 12,9 |

### ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL 112

El 112 de Castilla y León está estructurado de la siguiente manera:

- Información:** El operador recibe la llamada y proporciona información sobre el incidente.
- Alerta:** El operador envía una alerta a los servicios de emergencia correspondientes.
- Llamada:** El operador realiza una llamada al servicio de emergencia para proporcionar información adicional.

## SAN ANDRÉS

### El 112 recibe 1.900 llamadas en un año que derivan en 1.133 actuaciones

La Policía Local de San Andrés atiende cinco emergencias cada día del 2005

El 112 de San Andrés ha recibido un total de 1.900 llamadas durante el año 2005, de las cuales 1.133 han derivado en actuaciones de emergencia. Este dato refleja el alto nivel de actividad de este servicio de emergencia en la localidad.

Las llamadas más frecuentes corresponden a emergencias médicas, seguidas de las relacionadas con la seguridad y la extinción de incendios. Este tipo de llamadas requieren una respuesta rápida y eficaz por parte de los servicios de emergencia.

El personal del 112 de San Andrés está formado por operadores altamente cualificados que trabajan en turnos de 24 horas para garantizar la disponibilidad del servicio en todo momento. Este equipo de profesionales es el encargado de atender las llamadas y coordinar las actuaciones de emergencia.

El éxito del servicio de emergencia del 112 de San Andrés se debe a la colaboración de todos los servicios de emergencia que intervienen en las actuaciones, así como a la profesionalidad y dedicación del personal que atiende las llamadas. Este servicio es fundamental para garantizar la seguridad de la población.

### El consistorio aprueba el proyecto del centro de ocio y deporte

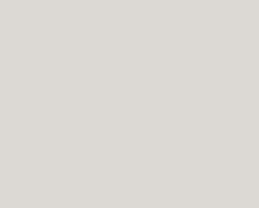
El Ayuntamiento de San Andrés ha aprobado el proyecto de construcción de un nuevo centro de ocio y deporte. Este proyecto incluye la construcción de una piscina, una sala de actividades deportivas y un espacio para actividades culturales.

Este nuevo centro de ocio y deporte será un espacio ideal para que los ciudadanos disfruten de actividades deportivas y culturales. Además, contribuirá a mejorar la calidad de vida de la población y a fomentar el deporte y la actividad física.

El proyecto de construcción del centro de ocio y deporte de San Andrés cuenta con el apoyo de la ciudadanía y de los diferentes sectores de la comunidad. Este tipo de iniciativas son fundamentales para mejorar el bienestar de la población y para promover el desarrollo local.

El Ayuntamiento de San Andrés se compromete a seguir trabajando para mejorar los servicios públicos y para garantizar el bienestar de la población. Este nuevo centro de ocio y deporte es un ejemplo de la dedicación y el compromiso del consistorio con la comunidad.

Este nuevo centro de ocio y deporte de San Andrés será un espacio ideal para que los ciudadanos disfruten de actividades deportivas y culturales. Además, contribuirá a mejorar la calidad de vida de la población y a fomentar el deporte y la actividad física.



El consistorio aprueba el proyecto del centro de ocio y deporte. Este nuevo centro de ocio y deporte será un espacio ideal para que los ciudadanos disfruten de actividades deportivas y culturales.



El consistorio aprueba el proyecto del centro de ocio y deporte. Este nuevo centro de ocio y deporte será un espacio ideal para que los ciudadanos disfruten de actividades deportivas y culturales.

Este nuevo centro de ocio y deporte de San Andrés será un espacio ideal para que los ciudadanos disfruten de actividades deportivas y culturales. Además, contribuirá a mejorar la calidad de vida de la población y a fomentar el deporte y la actividad física.







**Antiguo Hospital Militar  
Calle García Morato, 24  
47007 - Valladolid  
Telf. - (+34) 983 41 88 15  
[www.cyl112.com](http://www.cyl112.com)**