



**Memoria de Actividades 2008**



Toda la ayuda en una llamada

1112

Castilla y León

2008

112

Castilla y León



# ***Índice***

- 1.** *Presentación Consejero*
- 2.** *Presentación DG*
- 3.** *Datos del servicio*
- 4.** *Organismos integrados*
- 5.** *PMA*
- 6.** *GIPDE*
- 7.** *Avisos a la Población*
- 8.** *Grupo de Rescate*
- 9.** *Incidentes relevantes*
- 10.** *Nueva web*
- 11.** *Comunicación*
- 12.** *Resumen 112 (características del servicio, instalaciones, personal)*

*"...año tras año, los castellanos y leoneses hacen un uso más responsable del número de emergencias 112 y entienden la importancia de contactar con el centro de emergencias sólo en caso de necesidad."*



## ***Presentación Consejero***

Mis primeras palabras, al presentar la memoria de actividades del Servicio de Emergencias Castilla y León 112 correspondiente al año 2008, quiero que sean de agradecimiento a cuantas personas atienden, con profesionalidad, las más de seis mil llamadas que, de media, recibe al día nuestro centro de emergencias.

Es precisamente su buen hacer en la atención de las llamadas y en la gestión de los incidentes la clave para comprender los resultados de la encuesta de calidad que se elabora todos los años, y que refleja cómo más del 98 por ciento de los encuestados –que habían llamado al menos una vez al 112- muestran su satisfacción por la amabilidad y la rapidez con que se atendió su llamada al centro de emergencias, y más del 90 por ciento valora de forma positiva la forma en que se resolvió su demanda de asistencia.

Al analizar los datos de actividad de nuestro Centro de Emergencias 112, he de hacer una valoración positiva, pues el número de llamadas está próximo a la media de cualquier centro de este tipo, lo que es una muestra de que se encuentra ya consolidado en Castilla y León. Al mismo tiempo, se mantiene la tendencia constante de crecimiento en los incidentes gestionados por el 112, que en 2008 fueron más de 285.000. Entiendo que año tras año, los castellanos y leoneses hacen un uso más responsable del número de emergencias 112 y entienden la importancia de contactar con el centro de emergencias sólo en caso de necesidad.

De la eficacia en la respuesta a esas emergencias, son responsables los medios de emergencias sanitarias de Sacyl, las Policías Locales de nuestra Comunidad Autónoma, los Servicios de Extinción de Incendios y Salvamento de Ayuntamientos y Diputaciones y las Fuerzas y

Cuerpos de Seguridad del Estado, a quienes con estas líneas quisiera reconocer su esfuerzo en beneficio de la Protección Ciudadana de Castilla y León.

En ese sentido, me gustaría subrayar el esfuerzo realizado por la Consejería que dirijo, que en los últimos cinco años ha suscrito más de 70 convenios de colaboración con Ayuntamientos y Diputaciones, y entregado más de 150 vehículos de intervención en emergencias, vehículos motobomba y coches-patrulla policiales.

He de referirme, por supuesto, a la contribución a la seguridad de los castellanos y leoneses que proporciona el Grupo de Rescate de la Consejería de Interior y Justicia, que se encuentra disponible en cualquier momento para intervenir en aquellas situaciones que precisan de una atención especializada, bien por la dificultad de acceso al lugar o por la necesidad de equipos especiales. En 2008, realizó setenta intervenciones, lo que supone que se active para alguna intervención más de una vez por semana.

Por último, quiero expresar el compromiso de la Consejería que dirijo con el sistema de Protección Ciudadana de nuestra Comunidad Autónoma, que se hace realidad en nuestra disposición a seguir colaborando con las distintas Administraciones para mantener la seguridad y el bienestar de nuestros ciudadanos.

***Excelentísimo Sr. D. Alfonso Fernández Mañueco***  
Consejero de Interior y Justicia de la Junta de Castilla y León

*"En 2008, se atendieron más de dos millones de llamadas, lo que supone que nuestros gestores de llamadas atienden una media de cuatro llamadas por minuto las 24 horas del día todos los días del año."*



## ***Presentación Director General***

Un año más, presentamos la memoria de actividades del Servicio de Emergencias Castilla y León 112, pilar fundamental del sistema de protección ciudadana configurado por la Consejería de Interior y Justicia.

Durante el año 2008, nuestro Centro de Emergencias mantuvo su tendencia al alza en cuanto al número de incidentes gestionados mientras que se estabilizan, al igual que en 2007, el número de llamadas, que ya se acercan al máximo de una llamada por ciudadano al año, considerado como la media de cualquier centro de este tipo.

En 2008, se atendieron más de dos millones de llamadas, lo que supone que nuestros gestores de llamadas atienden una media de cuatro llamadas por minuto las 24 horas del día todos los días del año. Son los sábados y domingos los días que concentran la mayor actividad de nuestro centro de emergencias, y el mes de agosto en el que más llamadas se reciben. Como en años anteriores, la Semana Santa, las Navidades y el mes de agosto registran el mayor volumen de llamadas de todo el año.

La buena disposición y la profesionalidad de nuestros gestores consiguen que la llamada media al 112 dure 36 segundos y que cada solicitud de ayuda llegue, en el menor tiempo posible, al organismo de emergencia que ha de atenderlo.

Quisiera destacar, por otra parte, la integración en el Servicio de Emergencias Castilla y León 112 de los servicios de extinción de incendios de Zamora, de Soria y de la Diputación de Salamanca, a los que en 2009 sin duda se incorporarán otros más. Sin duda que su integración servirá, en último término, para mejorar la atención que se presta a los castellanos y leoneses, puesto que se reducen los tiempos de respuesta y se agilizan las comunicaciones entre los organismos.

Entre esos organismos, las Policías Locales de Castilla y León juegan un papel esencial en el mantenimiento de la percepción de nuestra Comunidad como un lugar seguro que expresan habitualmente nuestros ciudadanos. En 2008, se ha mantenido la política de integración de esos Cuerpos en el Servicio de Emergencias 112, al que se han incorporado las Policías de Valladolid capital y de Medina del Campo.

Por último, desearía reconocer el buen hacer del Grupo de Rescate de la Agencia de Protección Civil y Consumo, que entró en servicio a finales de 2006, y que durante el año pasado intervino en 70 ocasiones en aquellos incidentes que precisaron de una asistencia especializada debido a la dificultad de acceso a la zona de la emergencia o por la necesidad de evacuar a personas heridas o extraviadas mediante medios aéreos.

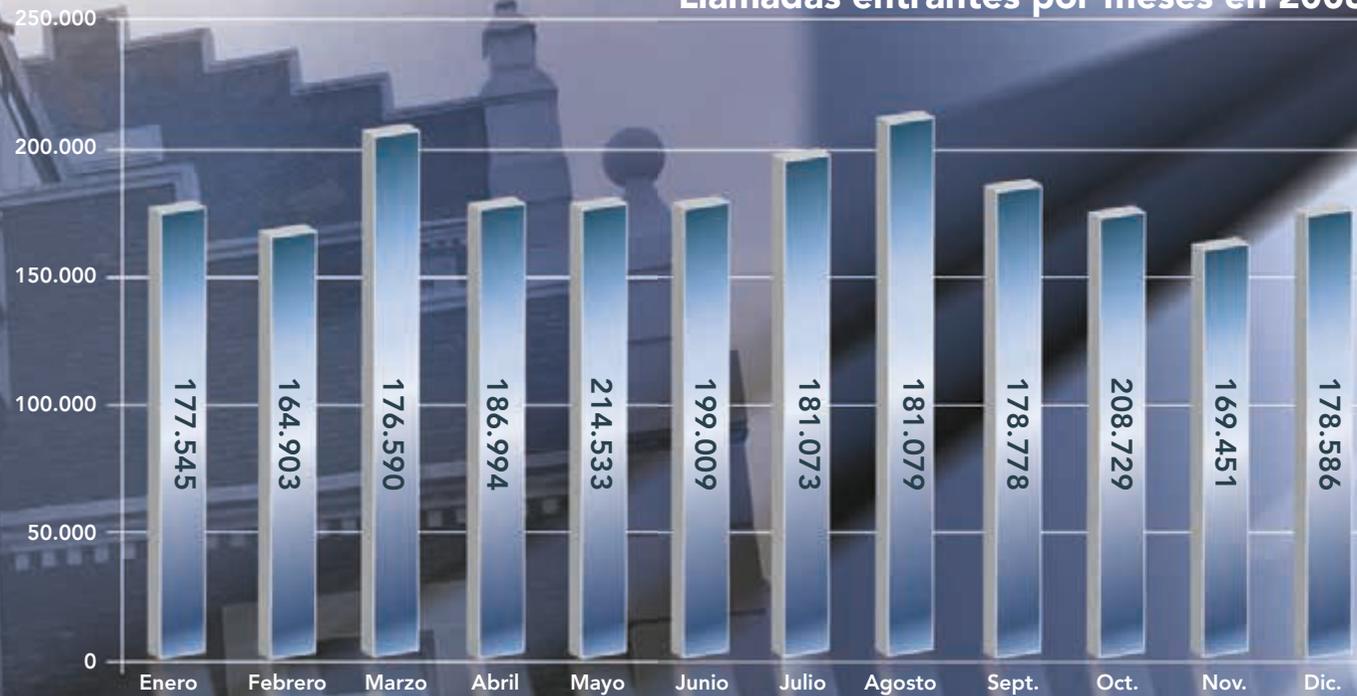
El 112 mantiene, además, su cartera de servicios en apoyo a otros centros directivos de la Junta de Castilla y León, a través de los protocolos de colaboración con la Dirección General de Trabajo para la notificación de accidentes laborales, con la Dirección General de la Mujer para la atención a mujeres maltratadas, y con la Dirección General de Prevención Ambiental y Ordenación del Territorio para transmitir avisos sobre contaminación atmosférica.

En resumen, es mi deseo que los ciudadanos de Castilla y León a quienes lleguen estas páginas sepan que cuentan con un centro de emergencias, con el que pueden contactar a través del número 112, dotado de una tecnología de primer nivel y con unos profesionales listos para dar respuesta a sus demandas de ayuda en cualquier momento.

***Ilustrísimo Sr. D. Luis Aznar Fernández***

Director General de la Agencia de Protección Civil y Consumo

## Llamadas entrantes por meses en 2008



*El Servicio de Emergencias Castilla y León 112, que depende de la Consejería de Interior y Justicia, gestionó durante el año pasado un total de 285.406 incidentes, lo que supuso un incremento del 2 por ciento con respecto al año 2007, y la coordinación de 780 incidentes al día.*

## ***Datos del servicio 2008***

Desde el punto de vista de los organismos que intervienen en la resolución de las emergencias, en 2008 el 112 dio aviso de 164.431 incidentes a Emergencias Sanitarias (Sacyl), lo que constituye el 58 por ciento del total. A las Fuerzas de Seguridad del Estado y las Policías Locales se les comunicó un total de 147.513 incidentes, el 51,7 por ciento del total, mientras que a los Servicios de Extinción de Incendios y Rescate llegaron 13.292 avisos procedentes del Servicio de Emergencias 112, lo que supone el 4,7 por ciento del total. Finalmente, se dieron 8.082 avisos -el 2,8 por ciento- a otros organismos, fundamentalmente empresas suministradoras de servicios básicos, como agua, luz o gas.

En cuanto al tipo de incidentes, durante el año 2008 el Servicio de Emergencias 112 Castilla y León coordinó la atención de 7.059 accidentes de tráfico con heridos, 1.233 atropellos, 1.202 accidentes laborales, 292 solicitudes de ayuda por vehículos atrapados en la nieve y 885 solicitudes de máquinas quitanieves, 33.232 atenciones sanitarias en la vía pública, 7.793 incendios de todo tipo, incluidos 560 en viviendas y 543 de vehículos, 181 búsquedas de personas extraviadas, 162 operaciones de rescate -entre ellas, 92 en montaña-, y 17 accidentes de avioneta, ultraligero y parapente, entre otros.

Durante 2008, el Servicio de Emergencias Castilla y León 112 recibió un total de 2.005.280 llamadas, lo que supone una media de 5.479 llamadas diarias. De las llamadas recibidas en 2008, 1.196 se atendieron en otros idiomas (620 en portugués, 321 en francés, 192 en inglés, 48 en alemán y 15 italiano). Estos datos suponen que el centro de emergencias 112 atiende cuatro llamadas por minuto, y gestione un incidente cada dos minutos. El tiempo medio de respuesta a las llamadas es de 6 segundos, y la duración media de las llamadas, 35 segundos.

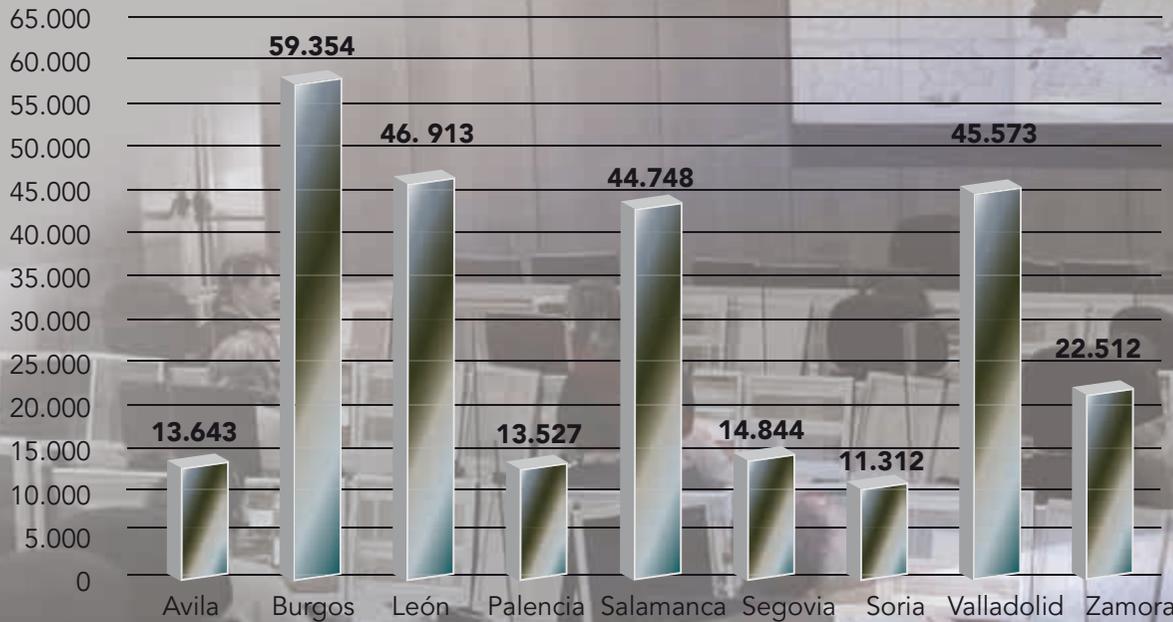
La distribución porcentual de llamadas por provincia es la siguiente:

<b>Provincia</b>	<b>Porcentaje 2008</b>	<b>Porcentaje 2007</b>	<b>Porcentaje 2006</b>
Valladolid	18,3 %	18,2 %	18,8 %
Salamanca	17,9 %	19,1 %	20,7 %
Burgos	17,4 %	17,4 %	16,5 %
León	17 %	15,9 %	13,7 %
Zamora	7,7 %	7,7 %	7,9 %
Segovia	6,7 %	6,5 %	6,9 %
Palencia	5,7 %	5,6 %	5,4 %
Ávila	5,5 %	5,8 %	5,8 %
Soria	3,8 %	3,8 %	4,3 %

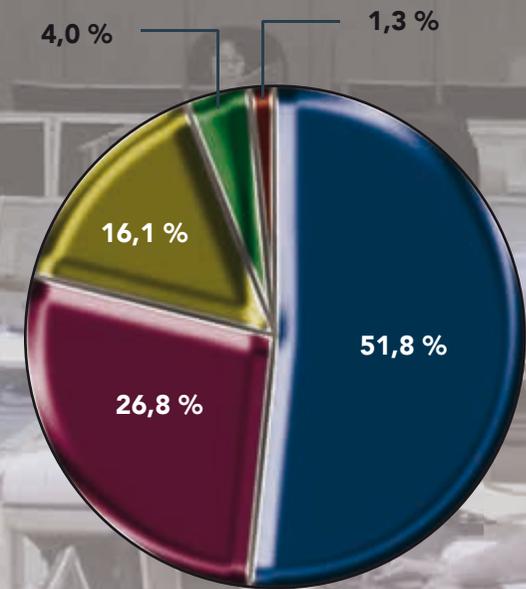
En cuanto a la distribución de incidentes por provincia, es la siguiente:

<b>Provincia</b>	<b>Incidentes 2008</b>	<b>Porcentaje</b>
Valladolid	18,3 %	18,8 %
Salamanca	17,9 %	20,7 %
Burgos	17,4 %	16,5 %
León	17 %	13,7 %
Zamora	7,7 %	7,9 %
Segovia	6,7 %	6,9 %
Palencia	5,7 %	5,4 %
Ávila	5,5 %	5,8 %
Soria	3,8 %	4,3 %

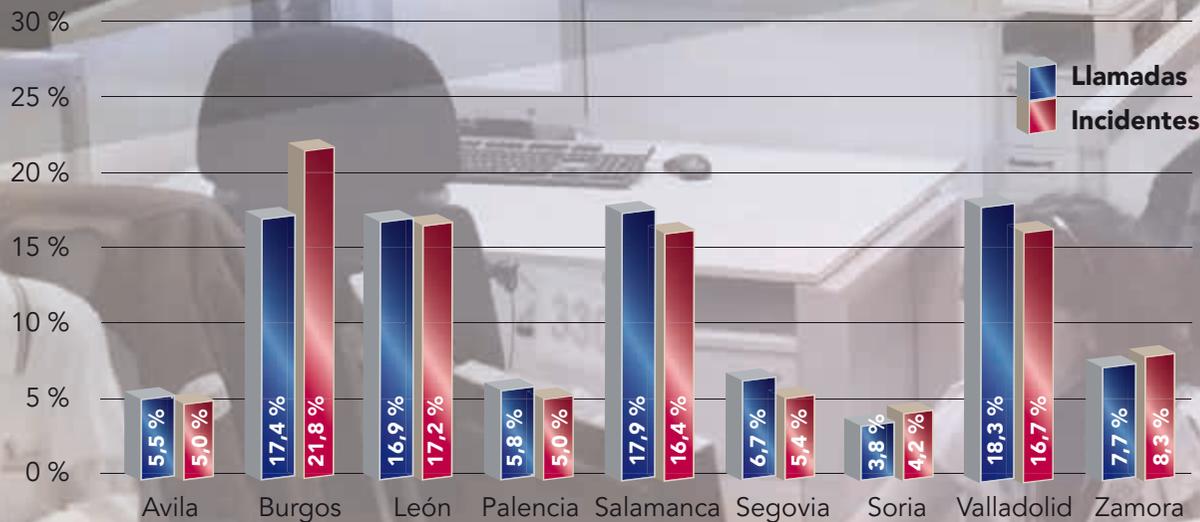
### Distribución de incidentes por provincia:



### Distribución de las llamadas atendidas en otros idiomas:

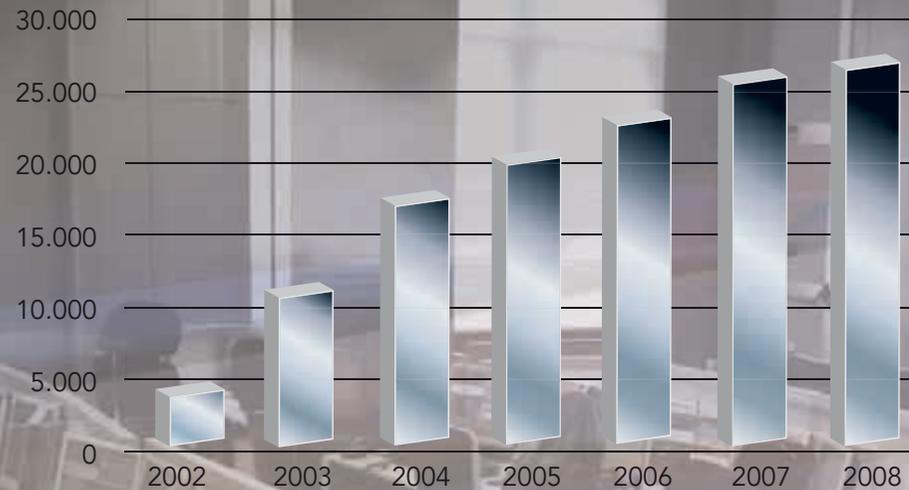


### Porcentaje de llamadas atendidas e incidentes gestionados por provincia:

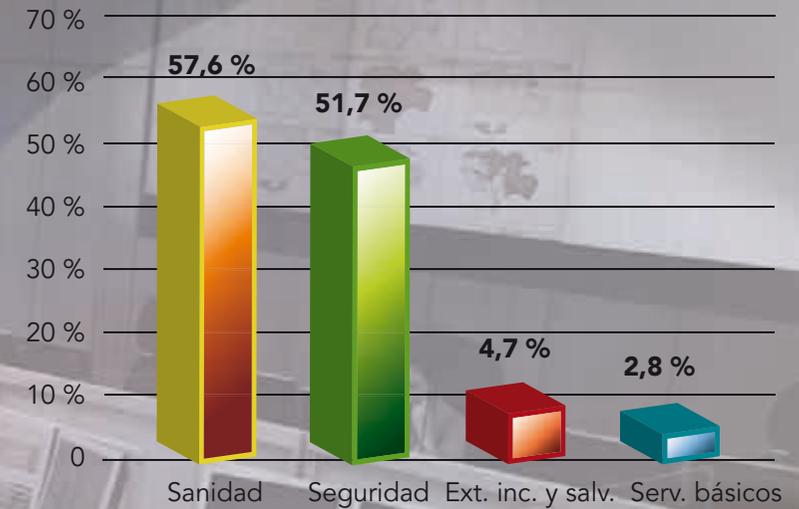


# Datos del servicio 2008

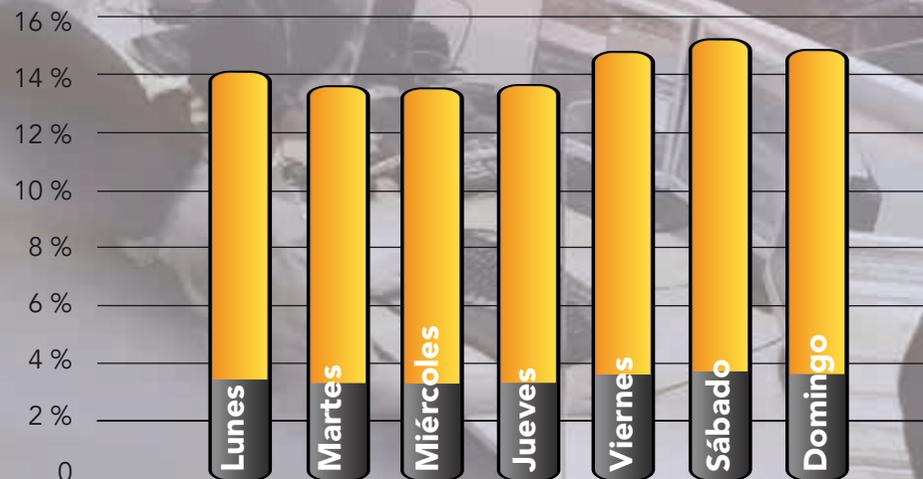
**Evolución del número de incidentes gestionados (2002-2008):**



**Distribución de los avisos a los distintos organismos de emergencias:**



**Evolución de las llamadas atendidas a lo largo de la semana:**



**Comparación entre llamadas procedentes de fijos y de móviles:**



**A fecha 31 de diciembre de 2008, se encuentran integrados en el Servicio de Emergencias Castilla y León 112 los siguientes organismos:**

**Centro de Asistencia Ciudadana (CEDAC)**

– Agencia de Protección Civil y Consumo

**Emergencias Sanitarias**

– Sanidad de Castilla y León (Sacyl)

**Policías Locales:**

Ávila	Burgos	León	Palencia	Salamanca	Segovia	Soria
Valladolid	Zamora	Béjar (Salamanca)	Benavente (Zamora)			
Medina del Campo (Valladolid)	San Andrés del Rabanedo (León)					
Villablino (León)	Ponferrada (León)					

**Bomberos:**

| Diputación de Salamanca | Soria | Zamora |

## *Organismos integrados*



Durante el año 2008, comenzó la interconexión de parques de Bomberos mediante red de transmisión de datos con el Servicio de Emergencias Castilla y León 112. Los tres primeros Servicios de Extinción de Incendios y Rescate de la Comunidad que trabajan en red con el 112 son los Bomberos Municipales de Zamora y de Soria, y los Bomberos pertenecientes a la Diputación de Salamanca. Asimismo, están conectadas de la misma manera con el 112 desde el años 2008 la Policía Local de Medina del Campo (Valladolid) y la Policía Municipal de Valladolid.

Los avisos se hacen a través de un Terminal de ordenador, basado en una plataforma de interconexión de usuarios, que hace posible que los organismos de emergencia puedan recibir las comunicacio-

nes procedentes del 112 en sus propios ordenadores, e incorporar los datos e informaciones transmitidas a las aplicaciones de gestión de incidentes propias de cada uno de ellos, sin necesidad de emplear llamadas de voz. El intercambio de datos se hace a través de servicios web, mediante mensajes en lenguaje XML, lo que ofrece la posibilidad 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 entre los gestores de llamadas del 112 y los responsables que gestionan los centros de mando mediante servicios de comunicación instantánea de texto, del tipo "chat".

## *“A partir de ahora, podremos prestar un servicio mucho más ágil y eficaz”*

La utilización y gestión del Puesto de Mando Avanzado en la Comunidad estará dirigida por la Agencia de Protección Civil y Consumo.

Entre los usos prioritarios que la Junta de Castilla y León prevé dar a la unidad destacan los de:

- *Gestión integral en grandes emergencias.*
- *Centro de coordinación operativa de los servicios de protección civil, así como otros recursos previstos en los planes de emergencia.*
- *Apoyo logístico en otras situaciones de crisis.*



Estas prestaciones podrán desarrollarse en situaciones de emergencia de larga duración, en rescates puntuales -ya sean operaciones de búsqueda de personas desaparecidas o derrumbes- y en supuestos de catástrofes medioambientales: riesgo químico, inundaciones, grandes incendios forestales, etc.

## ***Puesto de Mando Avanzado PMA***

El Consejero de Interior y Justicia de la Junta de Castilla y León, Alfonso Fernández Mañueco, presentó en julio el nuevo Puesto de Mando Avanzado con que cuenta la Agencia de Protección Civil y Consumo para la mejora de la coordinación entre organismos en situaciones de emergencia.

“A partir de ahora, podremos prestar un servicio mucho más ágil y eficaz” en situaciones de crisis o catástrofe, dado que el nuevo vehículo dispone de los últimos avances en sistemas tecnológicos de gestión de la información y de transmisiones.

En sentido, Fernández Mañueco subrayó, durante la presentación, que este Puesto de Mando Avanzado no es de uso exclusivo de la Junta de Castilla y León, sino que la intención del Gobierno Regional es de ponerlo a disposición de los organismos de emergencia, como pueden ser bomberos, sanitarios o fuerzas de seguridad y de rescate que precisen de él en una situación determinada.

El Puesto de Mando Avanzado tiene unas dimensiones de 9,46 metros de longitud, 2,48 metros de anchura y una altura de 4 metros. Está diseñado con un sistema de petacas que permite que, una vez instalado en el lugar de operaciones, se pueda desplegar hasta alcanzar una superficie útil de trabajo de 30 metros cuadrados dividida en dos salas: una de operaciones, de 16 metros cuadrados; y otra de coordinación de 14 metros cuadrados. Cuando las circunstancias así lo aconsejen, ambas superficies podrán unirse y formar una única sala de trabajo.

El vehículo dispone de los más modernos sistemas de comunicaciones: emisoras de radio; líneas para telefonía GSM y satélite; conexiones a Internet (ADSL por satélite o UMTS); sistema informático con 5

ordenadores portátiles y tres equipos de impresión; sistema audiovisual con señales de televisión terrestre y satélite; cámara de vigilancia, y proyección sobre pantallas de plasma; sistema de medición meteorológica; 7 antenas de radiocomunicaciones, una cámara de visión por infrarrojos, una completa estación meteorológica y equipos generadores de corriente propios. Para asegurar la operatividad, se han instalado sistemas redundantes y/o alternativos, de forma que el vehículo pueda realizar su función en las circunstancias más adversas.

La función del puesto de mando avanzado es ofrecer apoyo logístico en el lugar del siniestro, integrando todos los sistemas con el fin de poder disponer de la mayor información posible, para que el jefe de operaciones o, en su caso, los integrantes de los diferentes cuerpos operativos en un gabinete de crisis, puedan tomar las decisiones necesarias.

La adquisición del vehículo se enmarca dentro del convenio de colaboración compartido por la Junta de Castilla y León y por la Obra Social “la Caixa” y la puesta a disposición del mismo ha sido aprobada por la Comisión mixta de seguimiento del acuerdo.





*- grupo de psicólogos disponible las 24 horas del día todos los días del año...*

## ***Servicios Psicológicos GIPDE***

La Consejería de Interior y Justicia de la Junta de Castilla y León y el Colegio Oficial de Psicólogos de la Comunidad suscribieron en abril de 2008 un convenio específico de colaboración para la intervención psicológica en situaciones de emergencias, desastres y catástrofes.

De esta manera, el sistema de emergencias de Castilla y León pasa a contar con un grupo de psicólogos disponible las 24 horas del día todos los días del año para proporcionar atención especializada en determinadas situaciones de emergencia y catástrofe.

Además, se diseña un programa de formación para los psicólogos que superen las pruebas de selección para integrarse en el grupo de intervención, con el objetivo de dotarles de las habilidades necesarias para intervenir en primeros auxilios psicológicos.

A lo largo del año 2008, el Grupo de Intervención Psicológica en Desastres y Emergencias fue activado en un total de 32 ocasiones. Entre

ellas, cabe citar la atención psicológica prestada a los familiares de las víctimas castellano-leonesas que viajaban en un avión que se estrelló en el mes de agosto en el aeropuerto de Madrid-Barajas.

Se proporcionó atención psicológica asimismo a los profesores y compañeros de una alumna de un colegio de Ávila que falleció atropellada por una máquina durante una visita a una fábrica de golosinas, y a los familiares de un joven desaparecido tras caer con su vehículo a las aguas del río Pisuerga en Dueñas (Palencia).

El Grupo de Intervención Psicológica fue activado también para prestar apoyo a la familia de un bombero del Parque Municipal de Zamora que falleció en octubre en el transcurso de un rescate de unos piragüistas que quedaron atrapados en las aguas del río Duero, y para atender a los familiares de un niño de 4 años que falleció en un parque de aventuras en Valladolid.



112  
Castilla y León

## ***Avisos a la población***



La Consejería de Interior y Justicia ha instalado sistemas de aviso a la población en el Lago de Sanabria (Zamora) y en el Polígono Industrial "La Viña" de Ciudad Rodrigo (Salamanca) para la transmisión de mensajes masivos en caso de emergencia. Ambos sistemas se han financiado a través de programas de cooperación transfronteriza FEDER de la Unión Europea.

En el caso del polígono "La Viña" de Ciudad Rodrigo, se trata de un sistema de megafonía, que se activa a través del Servicio de Emergencias Castilla y León 112 por indicación de los Bomberos de Ciudad Rodrigo, para informar a los empleados que trabajan en el polígono de las medidas de autoprotección que habrán de adoptar durante una situación de emergencia.

Los mensajes que se transmitirán serán indicaciones para permanecer confinados en los lugares de trabajo, con las puertas y ventanas cerradas, o bien para el abandono ordenado de las instalaciones y del recinto del polígono industrial, en este caso bajo la dirección de las

Fuerzas de Seguridad que se encuentren interviniendo en la emergencia.

El sistema de aviso a la población del Lago de Sanabria, también activado a través del 112 por indicación del Centro Provincial de Mando de Medio Ambiente de la provincia de Zamora, persigue avisar a las personas que se encuentran en la zona de baño del lago para que la abandonen y permitir así la carga de agua de los hidroaviones de extinción de incendios.

Además, el propio personal del Parque Natural puede hacer uso del sistema para comunicar otro tipo de incidencias, como puede ser el extravío de personas o avisos meteorológicos.

En ambos sistemas, la financiación corre a cargo de los proyectos BIN-SAL Prevención y RNT, respectivamente, en el marco del Programa de Cooperación Transfronteriza Interreg IIIA.

A lo largo de 2008, el Grupo de Rescate de la Junta de Castilla y León mantuvo su actividad en el ámbito de la atención especializada en emergencias, lo que supuso su intervención en 70 ocasiones, para la asistencia a personas heridas o desorientadas en rescates de montaña, en medio acuático o simas, así como auxilio a personas en zonas no urbanas de difícil acceso.

El reparto incidentes por provincias es:

León	17
Ávila	17
Burgos	13
Palencia	5
Zamora	5
Segovia	4
Soria	4
Salamanca	3
Valladolid	1
Madrid	1

Por tipos de intervenciones, la distribución es:

Rescates de montaña	33
Rescates en zona no urbana	19
Búsquedas	14
Rescates en agua	3
Rescates en sima	1



## *Grupo de Rescate*



El Grupo de Rescate de la Junta de Castilla y León tiene su base en Alcazarén (Valladolid), y cuenta con un helicóptero modelo Eurocopter AS-355B3+, de nueva fabricación, equipado con grúa para el izado de personal y material. El Grupo dispone además de seis vehículos de apoyo y una embarcación semirrígida para la ejecución de operaciones en medio acuático.

Desde la creación del Grupo, la Consejería de Interior y Justicia ha venido potenciando su capacidad de intervención, con la adquisición de equipo y medios, entre los que cabe destacar localizadores GPS asistidos tanto para el helicóptero como para el equipo de intervención, una cámara de visión térmica, camillas de evacuación de distinto tipo, colchones de vacío, bengalas y botes de humo y teléfonos vía satélite, férulas para inmovilización de heridos, y equipos de intercomunicación.

El material de intervención se completa con equipos para actividades acuáticas, palas y raquetas de nieve, crampones, sondas para aludes, botiquines, detectores arva para localización de víctimas en aludes, equipos para intervenciones en medio acuático, como trajes de neopreno y sistemas de respiración subacuáticos, así como material para evacuación de heridos en simas y cuevas.

Desde su entrada en servicio, el helicóptero de salvamento ha realizado 827 horas de vuelo, y tomado parte en un total de 165 intervenciones, que incluyen búsquedas de personas desaparecidas, rescates de montaña, en medio acuático y en zonas de difícil acceso en medio rural.



"el Servicio de Emergencias Castilla y León 112 gestionó más de 285.000 incidentes"

## ***Incidentes relevantes***

Durante el año 2008, el Servicio de Emergencias Castilla y León 112 gestionó más de 285.000 incidentes, algunos de los cuales sobresalen por la movilización de recursos extraordinarios, por su duración en el tiempo o por su repercusión pública.

Así, en el mes de enero se coordinó la búsqueda del conductor de un turismo que cayó a las aguas del río Pisuerga en Dueñas (Palencia), mientras que un incendio en una vivienda de Soria capital terminó con un bebé fallecido y varias personas más atendidas por intoxicación por humo.

En marzo, se requirió la movilización de los Bomberos y de buceadores del Grupo de Rescate para la búsqueda del conductor de un turismo que cayó al río Duero a su paso por la ciudad de Zamora.

En abril, se coordinó con Madrid 112 una operación de búsqueda, en la que intervinieron cinco helicópteros, de una avioneta con tres ocupantes que sufrió un accidente en la zona de Valdemaqueda, limítrofe en Madrid y Castilla y León.

En el mes de mayo, una persona resultó fallecida tras una explosión de gas butano ocurrida en una vivienda en León capital, mientras que en julio se registró una explosión en una planta de biocarburantes en Babilafuente (Salamanca). También en el mes de julio, se gestionó un incendio en el centro de tratamiento de residuos de Golmayo, a las afueras de Soria, así como el descarrilamiento de un tren en la estación de Medina del Campo (Valladolid).

En agosto, se decretó el nivel de gravedad 2 en un incendio forestal declarado en Honrubia de la Cuesta (Segovia), para el que se desplegó el Puesto de Mando Avanzado (PMA) de la Agencia de Protección Civil y Consumo y se movilizó la Unidad Militar de Emergencias.

En el mes de octubre, se coordinó el rescate de tres piragüistas que quedaron atrapados en las aguas del río Duero en Villaralbo (Zamora), en el transcurso del cual perdió la vida un bombero del Servicio de Extinción de Incendios y Salvamento de Zamora.

La relación de incidentes relevantes se cierra en el mes de noviembre con un accidente de tráfico ocurrido en la Autoría de Castilla A-62, en Torquemada (Palencia), en el que fallecieron seis trabajadores de la construcción portugueses, y una explosión en una vivienda en Cuevas de Provanco (Segovia), a consecuencia de la cual resultaron heridas con diversas quemaduras dos personas y desalojado el edificio.

Cabe reseñar, finalmente, que el Plan Territorial de Protección Civil (Plancal) se activo en sus distintos niveles de gravedad en el mes de agosto en Zamora a consecuencia de un incendio en una residencia de ancianos en la localidad zamorana de Camarzana de Tera, y a lo largo del mes de diciembre en la Comunidad Autónoma por fenómenos meteorológicos adversos (nieve).

<http://www.jcyl.es/112>



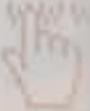
¿Qué es el 112?

Coordinación

Actividad

Actualidad

Consejos y  
Recomendaciones

Enlaces de interés 

Alertas activas 

Galería Fotográfica 



Dentro de la política de unificación de la imagen corporativa del portal web de la Junta de Castilla y León 112, a lo largo del año 2008 se completó el desarrollo de la nueva página web del Servicio de Emergencias Castilla y León 112 <http://www.jcyl.es/112>, con un diseño que repite la estructura del portal institucional de la Junta de Castilla y León.

La portada consta de cuatro accesos principales que presentan información sobre el origen del 112, sus protocolos de funcionamiento y de atención de llamadas, consejos y recomendaciones sobre cómo actuar y un enlace de actualidad del Servicio. En el caso de que haya alguna alerta activada en la Comunidad, ésta tiene su reflejo mediante una barra de información en la portada.

En el menú lateral izquierdo de la portada de la nueva web del 112, están disponibles los accesos específicos sobre el servicio de emergencias. Estos incluyen una explicación sobre el funcionamiento del 112 y el procedimiento de atención de llamadas, los distintos grupos de intervención (sanitarios, policiales, bomberos, rescate) que se movilizan a través del 112, información estadística sobre las llamadas atendidas por el 112, y un apartado dedicado a la actualidad del Servicio de Emergencias. La lista de accesos se completa con un espacio

dedicado a consejos y recomendaciones para distintas situaciones que pueden derivar en una emergencia.

El menú ofrece además información sobre las alertas que se encuentran activadas en la Comunidad, una galería fotográfica sobre el 112 y un directorio de enlaces a los servicios de emergencias de otras Comunidades Autónomas.

En el menú derecho de la portada del 112 pone a disposición de los internautas información sobre el estado de las carreteras tanto de la Junta de Castilla y León como de la Red del Estado, además de información meteorológica, a través de un portal específico de la Agencia de Protección Civil y Consumo, así como una ventana en la que aparecen incidentes relevantes que gestiona a diario el 112.

Como novedad, el nuevo portal web del Servicio de Emergencias dispone de un acceso seguro para los medios de comunicación, en el que se ofrece información detallada sobre los incidentes que gestiona el 112 con sistema de aviso de actualización RSS, galería fotográfica, actualidad del servicio y las alertas que se encuentran activas en la Comunidad. El acceso privado se ha dotado además de un buscador de incidentes publicados en la web del 112.

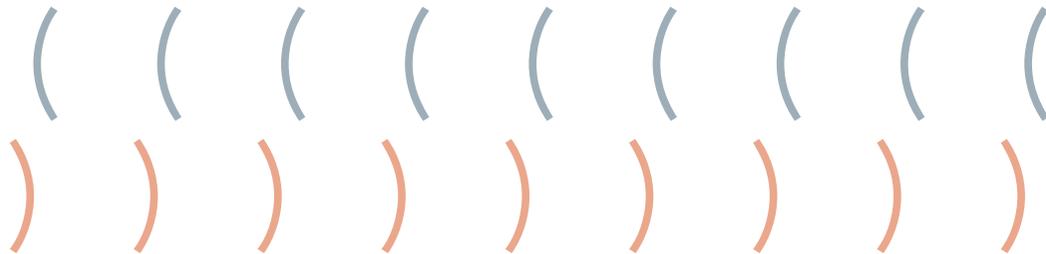


“En 2008, se atendieron cerca de 11.000 solicitudes de información de los medios de comunicación.”

El Servicio de Emergencias Castilla y León 112 da a conocer su actividad diaria a través de su Gabinete de Comunicación, que atiende todos los días del año las 24 horas del día las solicitudes de información de los medios de comunicación de Castilla y León y del resto de España. En 2008, se atendieron cerca de 11.000 solicitudes de información de los medios de comunicación.

A lo largo de 2008, el Gabinete de Comunicación ofreció información disponible para cualquier persona a través de Internet sobre más de 1.300 incidentes y alertas meteorológicas, como accidentes de tráfico, incendio en viviendas, accidentes laborales, agresiones, accidentes en medios de transporte colectivos, entre otros.

Además, el Gabinete de Comunicación del Servicio de Emergencias Castilla y León 112 toma parte en el diseño de campañas y jornadas de información sobre el funcionamiento del Centro de Coordinación de Emergencias.



El reparto de llamadas de medios de comunicación por provincias es:

Salamanca	43 %
Castilla y León	16 %
Burgos	12 %
León	11 %
Valladolid	10 %
Ávila	4 %
Soria	1 %
Zamora	1 %
Palencia	1 %
Segovia	1 %

Por tipos de medios de comunicación, la distribución es:

Periódicos	72 %
Agencias de Noticias	12 %
Televisiones	11 %
Emisoras de radio	4 %
Otros	1 %



## ***Resumen 112***

### **(características del servicio, instalaciones, personal)**

**Total de llamadas atendidas en 2008:** 2.055.820

---

**Total de incidentes gestionados:** 285.406

---

**Día con más llamadas atendidas:** 20 de agosto, con 7.054.

---

**Semanas con más llamadas atendidas:** 17 - 23 de marzo (Semana Santa), con 45.197.

---

**Mes con más llamadas atendidas:** Agosto, con 214.533.

---

**Promedio semanal de llamadas atendidas:** 26.044

---

**Día de la semana con más llamadas atendidas:** sábado, el 15,2 por ciento del total

---

**Día de la semana y franja horaria con más llamadas atendidas:** viernes, entre las 19:00 y las 21:00, con 273 llamadas por hora.

---

**Promedio de llamadas atendidas por minuto:** 4

---

**Promedio de incidentes gestionados por hora:** 30

---

**Duración media de las llamadas:** 36 segundos.

---

**Cursos de formación impartidos en 2008:** 16

---

**Horas lectivas impartidas:** 852

---

**Alumnos:** 454

---

**Plantilla del Centro de Emergencias Castilla y León 112:** 95

---



Edición: 05 / 2009

Número de ejemplares: 500 unidades



Antiguo Hospital Militar  
Calle García Morato, 24  
47007 - Valladolid  
Telf. - (+34) 983 41 88 15  
<http://www.jcyl.es/112>