



# Memoria de Actividades 2005

**112**  
Castilla y León

# Memoria de Actividades 2005



## 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.

- 1- Explicación del servicio.
- 2- Datos del servicio 2005.
- 3- Convenios firmados.
- 4- Carta de servicio.
- 5- Localización Cartográfica.
- 6- Compromiso de calidad.
- 7- Integración Policías Locales.
- 8- Comunicación.
- 9- Visitas.



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

Desde su entrada en servicio en 2002, el Servicio Castilla y León 112 es un instrumento fundamental de las políticas de Seguridad Pública que desarrolla la Junta de Castilla y León, con el fin último de cumplir con nuestro compromiso de garantizar a los castellanos y leoneses un entorno de vida seguro en el que poder hacer realidad sus aspiraciones y proyectos.

En virtud de ese compromiso, reiterado por el presidente de la Junta de Castilla y León Juan Vicente Herrera en su discurso de investidura en julio de 2003, se implantó en nuestra Comunidad Autónoma en 2002 el número único de atención de llamadas de urgencia y emergencias 112, siguiendo la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas de 1991 y el posterior Real Decreto del Ministerio de Fomento de 1996.

La profesionalidad del personal del Servicio Castilla y León 112 y las aplicaciones tecnológicas con que está equipado el Centro de Coordinación de Emergencias son una sólida garantía que aseguran la atención rápida y eficaz en una Comunidad Autónoma como la nuestra, que se caracteriza por una enorme extensión y despoblación, a lo que hay que unir el elevado envejecimiento de una parte de la población y la situación geográfica, que convierte a Castilla y León en cruce de caminos, tanto de España como de la Unión Europea con la Península Ibérica.

En paralelo con el incremento de la actividad del Servicio 112 y de su cartera de servicios, los esfuerzos de la Junta de Castilla y León en materia de Seguridad Pública se han dirigido, durante 2005, a mejorar la coordinación, la formación y el equipamiento de los Cuerpos de Policía Local de la Comunidad Autónoma.

Quisiera destacar, en ese sentido, la incorporación de las Policías Locales de Burgos, Segovia y Soria al sistema 112, Cuerpos que se han unido a los ya integrados de Salamanca, Ávila, Zamora y San Andrés del Rabanedo (León). No me cabe duda de que antes de 2007 tendremos integradas en nuestro servicio 112 a los principales Cuerpos de Policía Local de Castilla y León.

El tercer elemento esencial en nuestra concepción de la Seguridad Pública para los ciudadanos de Castilla y León es la Protección Civil, competencia de la que la Comunidad Autónoma es responsable desde la aprobación en noviembre de 2003 del Plan Territorial de Protección Civil de Castilla y León (Plancal).

En el año 2005, hemos continuado con la firma de convenios de colaboración con distintos Ayuntamientos de la Comunidad Autónoma en materia de Protección Civil y Emergencias, así como con la programación de simulacros y cursos de formación para el personal que interviene en catástrofes y emergencias. Y se ha completado la redacción del Proyecto de Ley de Protección Ciudadana de Castilla y León, que será el instrumento con que contará nuestra Comunidad Autónoma para diseñar un sistema de emergencias acorde con el futuro de nuestra Región.



**Ilmo. Sr. D. Luis Aznar Fernández.**

*Director General de la Agencia de Protección Civil e Interior*

Por primera vez desde su puesta en marcha en el año 2002, el Servicio Castilla y León 112 publica su memoria anual de actividades, una oportunidad que nos permite dar a conocer las principales características de nuestro Servicio, sus compromisos y el trabajo desarrollado durante el año 2005.

Del pasado año 2005, quisiera destacar, en primer lugar, el crecimiento del número de llamadas atendidas, un total de 1.889.705, lo que supone un incremento del 18 por ciento con respecto al año 2004. De media diaria, nuestros operadores atienden unas cinco mil llamadas, lo que supone que se generen casi 600 incidentes diarios. Nuestra satisfacción es aún mayor si tenemos en cuenta que desde la entrada en servicio del número único de emergencias 1-1-2 en Castilla y León en 2002, el crecimiento en el número de llamadas ha sido del 150 por ciento.

Junto a estas cifras, quisiera recalcar, al resumir el año 2005, que hemos continuado con el proceso de integración de los organismos de emergencia en el Servicio Castilla y León 112, con la instalación y entrada en funcionamiento de los centros remotos de los Cuerpos de Policía Local de Burgos, Segovia y Soria, que de esta manera se unen a las Policías Locales de Salamanca, Ávila, Zamora y San Andrés del Rabanedo (León), ya incorporadas a lo largo de 2003 y 2004.

En cuanto a las mejoras técnicas del Servicio, hay que subrayar la actualización constante a lo largo del año pasado de la cartografía digital con que cuentan los puestos de operación de la Sala 1-1-2, a los que se ha incorporado, además, un sistema de localización de las llamadas entrantes hechas desde telefonía móvil, lo que redundará en una mayor seguridad para los operadores a la hora de situar el lugar de un incidente, así como un filtro más para evitar la tramitación de llamadas no procedentes.

No quisiera pasar por alto la colaboración que el Servicio Castilla y León 112 proporciona a otros centros directivos de la Junta de Castilla y León y de otras Administraciones, al margen de la atención

diaria de las emergencias ordinarias. Durante 2005, se ha mantenido vigente el protocolo de comunicación de accidentes laborales con la Dirección General de Trabajo, así como el de alertas por olas de calor, junto con la Consejería de Sanidad.

El Servicio Castilla y León 112 siguió siendo pieza clave en 2005 para la comunicación de las alertas por fenómenos meteorológicos adversos en nuestra Comunidad, y ha reforzado su labor de apoyo con un nuevo protocolo con la Consejería de Sanidad para la comunicación a organismos de las alertas epidemiológicas.

Para el Servicio, el año 2005 ha sido muy intenso por el volumen de incidentes gestionados, 215.846, y la trascendencia de algunos de ellos. Como por ejemplo, el accidente laboral que costó la vida a diez trabajadores en enero en Burgos, los incendios forestales del mes de agosto en Casavieja (Ávila) y El Bierzo (León), las nevadas de finales de enero en Burgos, Palencia y Segovia, el accidente de un autobús de ciudadanos marroquíes en la autopista AP-1, en Quintanapalla (Burgos) en el mes de abril, en el que perdieron la vida cinco pasajeros o el incendio de un laboratorio en el Parque Tecnológico de Boecillo, ya a finales del año.

Pero todos estos logros no habrían sido posibles si el Servicio Castilla y León 112 no contase con un personal de Operaciones entregado al cien por cien en su labor de servicio al ciudadano. Vaya en estas palabras mi admiración y mi reconocimiento al trabajo de los hombres y mujeres que durante todo el año atienden las llamadas de emergencia en nuestro Centro de Coordinación, con exquisita profesionalidad. Es tranquilizador saber que nuestra seguridad descansa en sus manos.

**112 Número de Emergencias gratuito**

**365 días al año >> 24 horas al día**



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.



### 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.

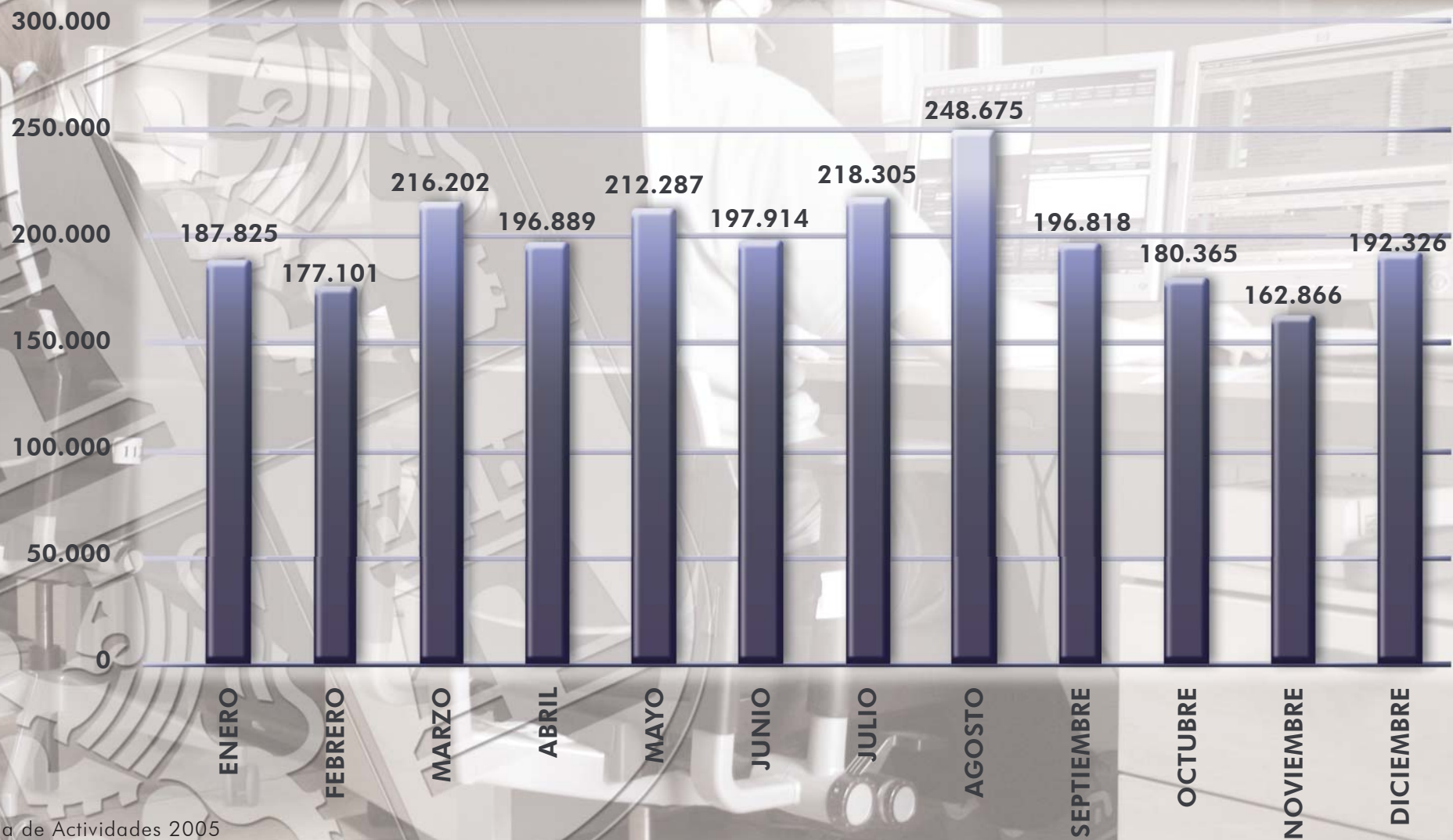
**Paso 3.-** Rellamar al alertante. Una vez que todos los organismos están avisados, el 112 contacta de nuevo con la persona que ha comunicado la emergencia para confirmarle que la ayuda está en camino y, en lo posible, actualizar la información sobre la evolución del incidente.

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...).**



## Llamadas entrantes 2005



El Servicio Castilla y León 112 continúa con el constante incremento en la actividad desde su puesta en marcha en 2002 y durante el año 2005 atendió una media de 5.177 llamadas diarias, con un incremento del 18 por ciento con respecto al año 2004.

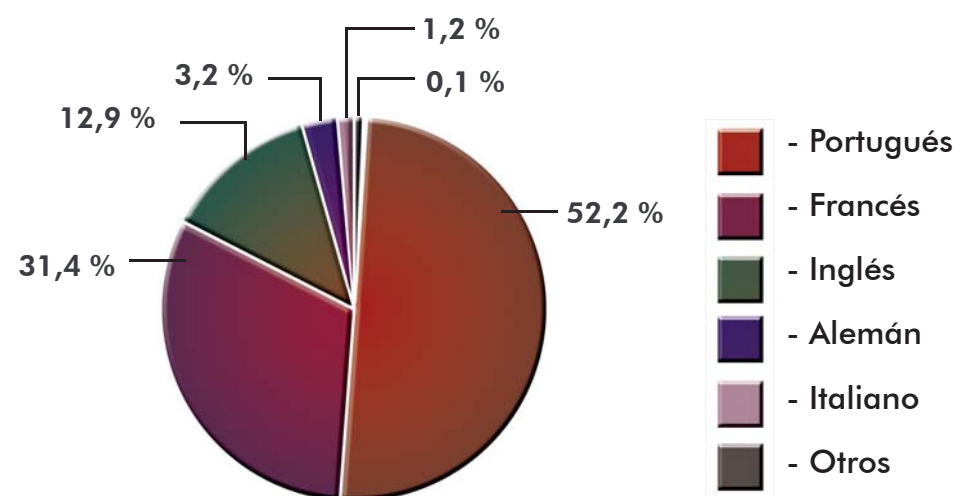
De esta manera, en los doce meses de 2005, el Servicio Castilla y León 112 atendió un total de 1.889.705 llamadas, frente a las 1.602.760 llamadas de 2004, cuando se registró una media diaria de 4.391 llamadas.

Del total de llamadas atendidas en 2005, el 11,4 por ciento supusieron el registro de un incidente, de los que el año pasado se gestionaron 215.846, con un incremento con respecto al año anterior del 17 por ciento. Por tipos de incidente, los porcentajes correspondientes al

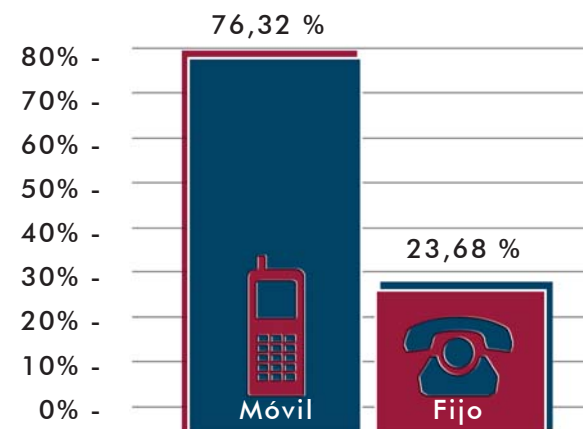
año 2005 indican que el 57,1 por ciento responden a demandas de asistencia sanitaria, el 33,5 por ciento están relacionados con intervenciones de las fuerzas de seguridad y el 7,2 por ciento precisaban de la asistencia de los Servicios de Extinción de Incendios y Rescate, y el 2,3 por ciento corresponden a Servicios Básicos.

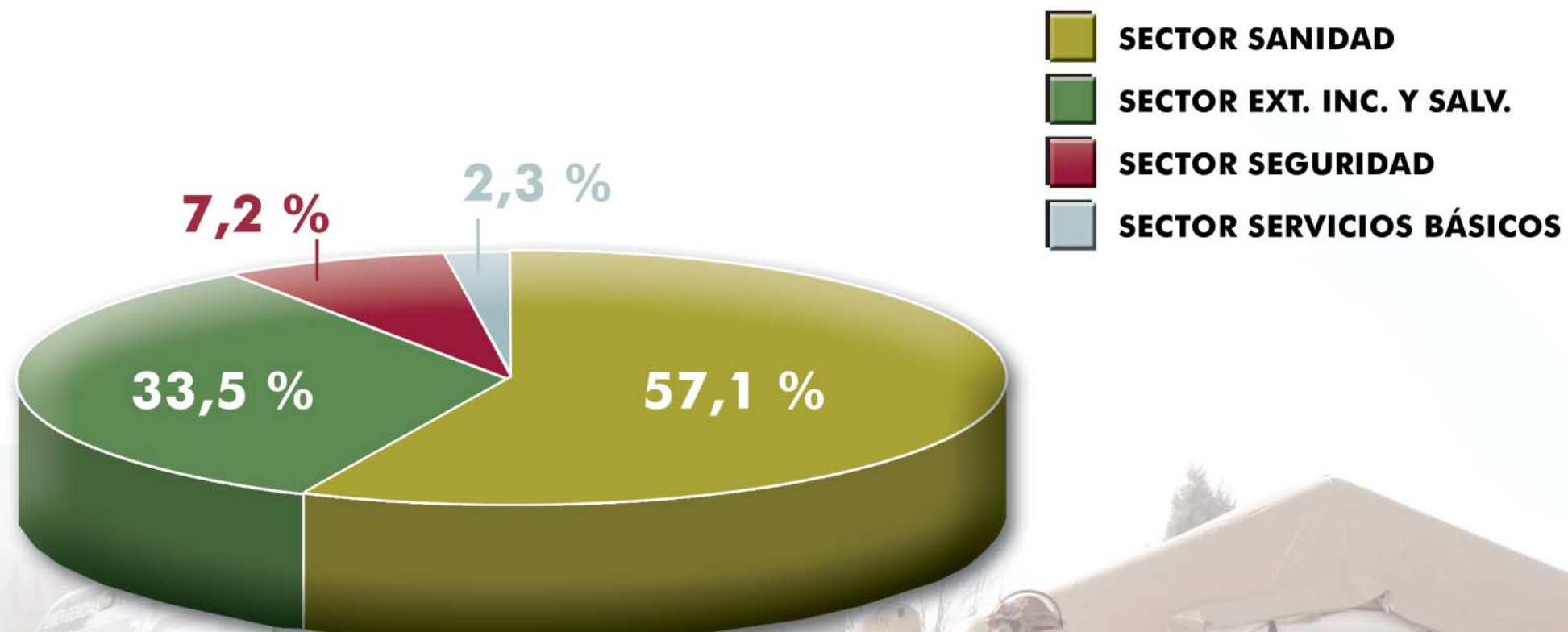
En cuanto a la distribución de las llamadas, los datos estadísticos del Servicio muestran que el 76,32 por ciento de las comunicaciones proceden de teléfonos móviles y el 23,68 por ciento de teléfonos fijos. El momento de mayor actividad coincide con los viernes por la tarde, entre las 19:00 y las 20:00 horas, con un promedio de 420 llamadas atendidas. Es de destacar, asimismo, que en 2005 se atendieron un total de 1.154 llamadas en portugués, francés, inglés, alemán o italiano.

### LLAMADAS ATENDIDAS EN OTROS IDIOMAS

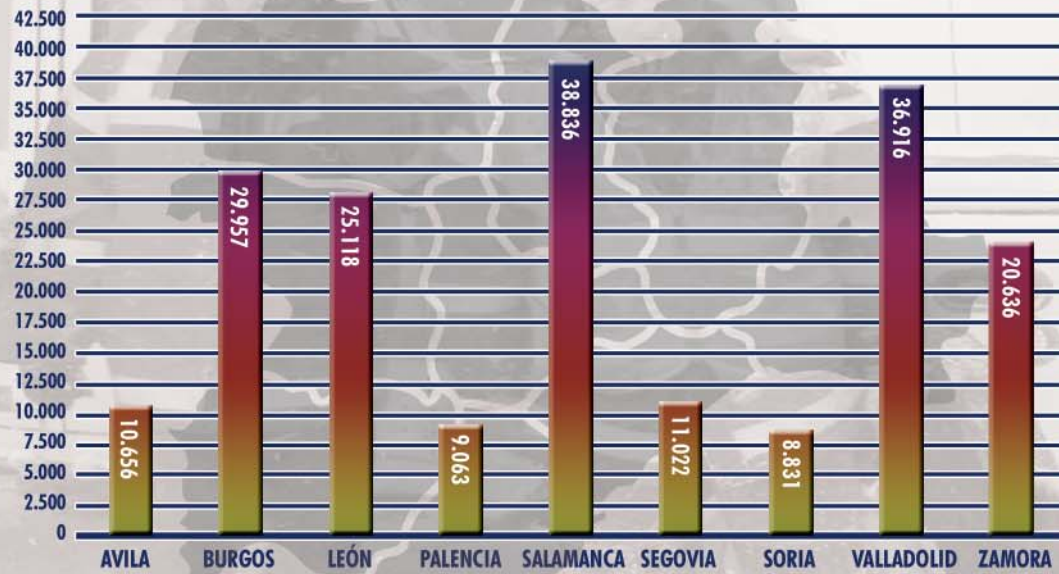


### LLAMADAS ATENDIDAS POR 112





## Incidentes por provincia 2005



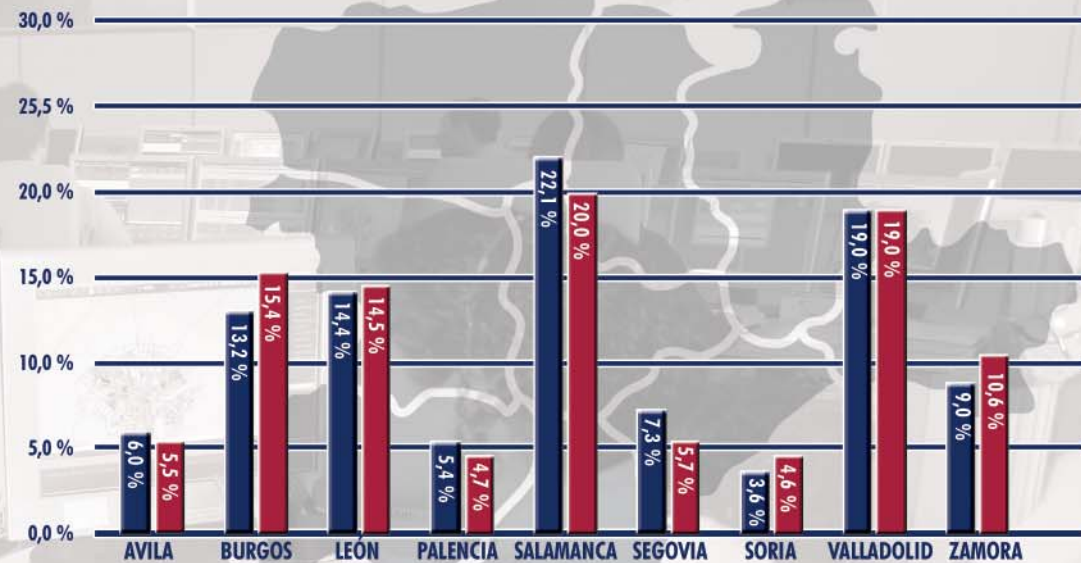
# 112

## Castilla y León

## Porcentaje de llamadas e incidentes por provincias 2005

# 112

## Castilla y León






**112**  
Castilla y León

La Agencia de Protección Civil e Interior de la Junta de Castilla y León, de la que depende el Servicio Castilla y León 112, continuó en 2005 con su política de firma de convenios de colaboración con Corporaciones Locales, organismos e instituciones, tanto para la coordinación y atención en emergencias, como para la elaboración de estudios sobre prevención de situaciones de riesgo.

En 2005, se suscribieron los siguientes convenios:

- **Ayuntamiento de San Ildefonso-La Granja (Segovia)**
- **Ayuntamiento de Candeleda (Ávila)**
- **Ayuntamiento de Valladolid**
- **Diputación Provincial de Zamora**
- **Fundación General de la Universidad de León**
- **Cruz Roja**
- **Grupo Especialista de Bomberos de Castilla y León (GEBOCYL)**
- **Grupo de Rescate Espeleológico y de Montaña (GREM) - Unidad Canina de Castilla y León**





**La prestación de los servicios que se activan para atender las llamadas de urgencia se efectúa de acuerdo con el reparto competencial entre las distintas Administraciones Públicas.**

**En particular, la Consejería de Presidencia y Administración Territorial asume la atención de las llamadas, el aviso a los recursos asistenciales y su coordinación, mientras que la prestación material de la asistencia requerida corresponde, en todo caso, a los servicios públicos de las Administraciones competentes o a las entidades privadas que los tengan asignados.**





Los incidentes que dan origen a las llamadas al teléfono 112 se clasifican en los siguientes tipos:

### - DEMANDAS ASISTENCIALES SANITARIAS

- Consultas médicas
- Solicitudes de ambulancia
- Accidentes laborales

### - INCIDENTES RELACIONADOS CON EL TRÁFICO

- Accidentes con y sin heridos
- Obstáculos en la calzada
- Solicitudes de grúa
- Conducción negligente

### - SEGURIDAD CIUDADANA

- Robos, sustracciones, tirones
- Ruidos y molestias de vecinos
- Agresiones
- Personas extraviadas

### - INCENDIO, SALVAMENTO, RESCATE

- Incendios y avistamientos de humo
- Rescates (en montañas, cuevas, de animales...)
- Achiques de agua
- Escapes de gases
- Agresiones al Medio Ambiente





En 2005, el Servicio Castilla y León incorporó en los monitores de cartografía de los puestos de operación un nuevo sistema para la localización de las llamadas que se reciben en el 112 y son efectuadas desde teléfonos móviles, gracias a la colaboración de las tres compañías de telefonía móvil que operan en España: Movistar, Amena y Vodafone.

El sistema de localización de este tipo de llamadas proporciona al operador del 112 que atiende la llamada recibida desde un teléfono móvil la posición de la antena que emite la señal, y su campo de cobertura, de forma que una vez representada sobre el mapa, se sabe que la persona que contacta con el 112 se encuentra dentro de ese campo de cobertura.

No se trata de un sistema de localización satélite ni tiene la precisión de un GPS, porque la función principal de este sistema es servir de ayuda al operador en la atención de las llamadas y reforzar la seguridad ante las llamadas no procedentes o maliciosas.

En ese sentido, la localización de llamadas procedentes de teléfonos móviles permite al operador comprobar que la información que aparece en la pantalla y la que ofrece la persona que contacta con el 112 coinciden y, en caso contrario, prevenirle ante la posibilidad de encontrarse ante una llamada falsa.

Por otra parte, el sistema de localización refuerza la capacidad del Centro Castilla y León 112 para situar aquellos incidentes en los que los alertantes no saben describir con precisión el lugar en el que se encuentran, como pueden ser accidentes de tráfico, rescates en montaña o excursionistas extraviados.

Cabe señalar que la incorporación de la localización de llamadas procedentes de teléfonos móviles no supone un menoscabo de los derechos individuales de la persona, ya que la posibilidad de implantar este sistema de localización viene recogida en la Ley General de Telecomunicaciones, que contempla los requerimientos del servicio público de atención de llamadas a través del 112.



## **PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE LOS CIUDADANOS**

### **Principales conclusiones:**

**Los ciudadanos aprueban la profesionalidad de los trabajadores del 112 de Castilla y León.**

**La amabilidad de los profesionales la consideran buena en el 91,2% (89,3 % en el 2004) y normal en el 5% (8,1 % en el 2004).**

**La profesionalidad, resolución de la causa por la que llamó, lo considera normal y buena en el 96,4% (92,3 % en el 2004).**

**El 97,6 % dice que volverá a utilizar el servicio.**



El Servicio Castilla y León 112 representa el compromiso de la Administración de la Comunidad con sus ciudadanos y visitante, para atender con presteza y eficacia todas las llamadas que efectúen en petición de asistencia urgente, garantizar que reciban la atención apropiada, y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz de los servicios competentes para su asistencia.

Este compromiso se materializa a través de especificaciones para el aseguramiento de la calidad de los servicios basadas en la determinación, la medición y la evaluación de los indicadores de atención de las llamadas de urgencia al 112 por parte de sus usuarios: los ciudadanos de Castilla y León, por un lado, y por otro, los servicios públicos de emergencia que son requeridos cotidianamente para la prestación de la asistencia derivada de las llamadas de urgencia.

Los principales elementos del sistema de aseguramiento de la Calidad de Servicio son:

- Un sistema de gestión certificado de conformidad con las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004.
- Evaluación de la calidad del servicio a través de un plan de medición continua de su desempeño.
- Control por la Administración mediante sistemas que supervisen las condiciones de prestación del servicio público.
- Disponibilidad de los sistemas.
- Índices de asignación de recursos humanos.
- Índice de demora de trabajos programados.
- Indicadores de satisfacción a los usuarios.
- Reclamaciones.
- Encuestas.

Se han especificado indicadores susceptibles de medir objetivamente o estimar subjetivamente las prestaciones del servicio, así como para evaluar su cumplimiento, entre los que figuran:



### Ficha técnica del estudio:

**Universo:** usuarios del 112 de Castilla y León.

**Tamaño de la muestra:** 1.200 entrevistas distribuidas proporcionalmente por provincias, aplicando las llamadas recibidas desde teléfonos fijos.

**Selección:** proporcional y aleatoria sistemática, de la BD de llamadas entrantes.

**Metodología:** entrevista telefónica asistida por ordenador.

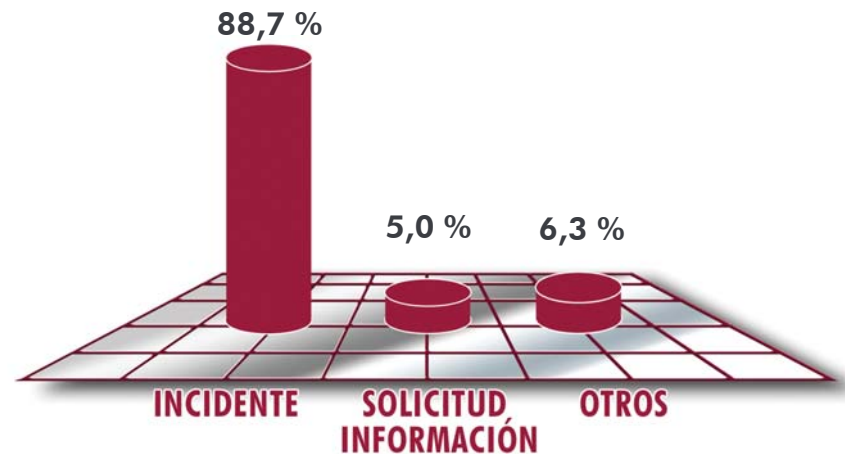
**Trabajo de campo:** del 6 al 17 de junio. Para conseguir la muestra de 1.200 encuestas válidas, se realizaron 3.858 contactos, lo que arroja una media de 3,2 contactos por entrevista conseguida. Fueron necesarios 3.460 minutos, lo que significa una duración media aproximada de 2,88 minutos entrevista (contactos incluidos).

**Error:** del 2,8%, siendo  $p=q=50$  y para un nivel de confianza del 95,5%.

#### 1ª Pregunta:

¿Su llamada fue por...?

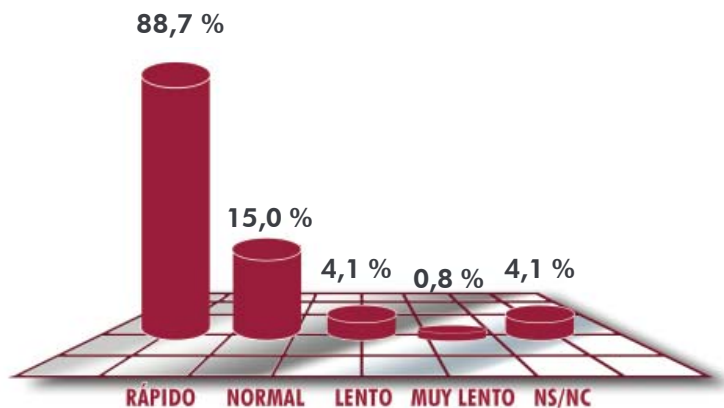
Bases: 100% de la muestra



Junio de 2005

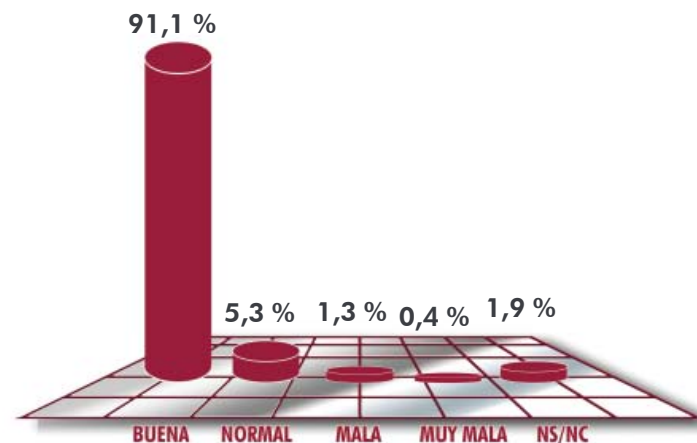
**2ª Pregunta:**

¿El tiempo que tardaron en responder a su llamada lo considera...?



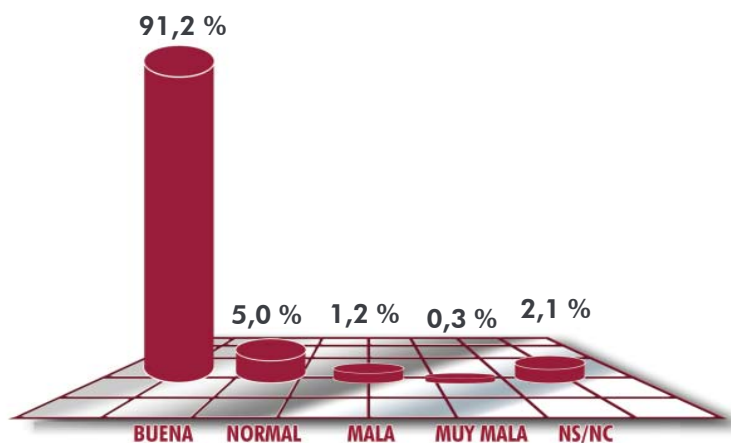
**4ª Pregunta:**

¿La resolución de la causa por la que llamó la considera?



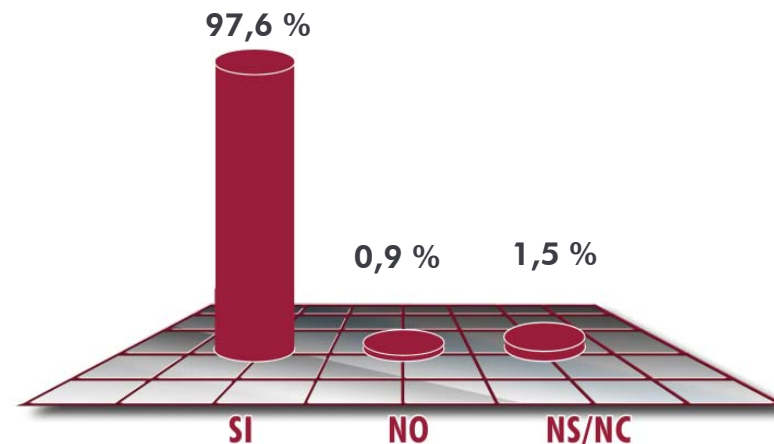
**3ª Pregunta:**

¿El trato del operador que le atendió lo considera?



**5ª Pregunta:**

¿Si tuviera un problema/consulta en el futuro volvería a utilizar este servicio?









En 2005 las Policías Locales de Burgos, Segovia y Soria pusieron en servicio sus centros remotos, lo que les permite la interconexión directa con el Servicio Castilla y León 112, de forma que los avisos sobre incidentes se hacen mediante transmisión de datos y no a través de llamadas telefónicas.

Con este sistema, las centrales de esas policías locales reciben los avisos directamente en sus pantallas de ordenador, con toda la información de la emergencias recabada por los operadores del 112

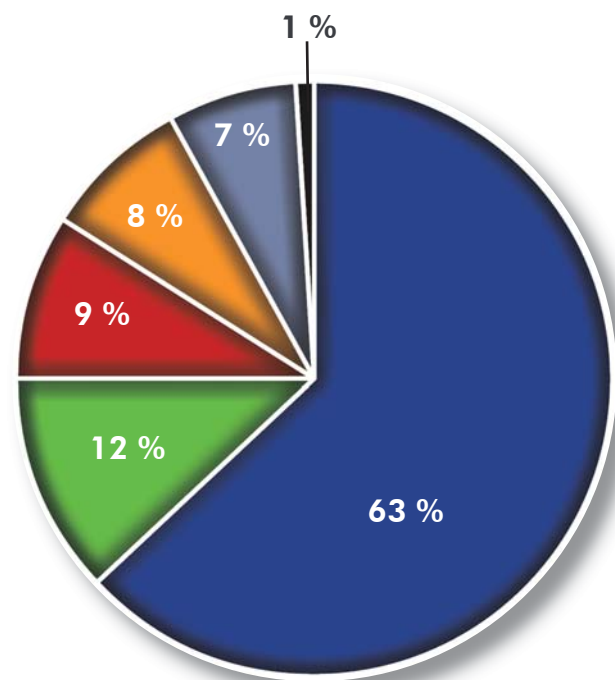
(localización del incidente, tipo de incidente, número de teléfono y nombre del alertante) en tiempo real, de forma que la respuesta es mucho más rápida, pues no es necesario comunicar esos datos por teléfono. Además, permite intercambiar información policial y sanitaria sobre la evolución de la situación de emergencia. Al concluir el año 2005, este tipo de centro remoto está instalado ya en las Policías Locales de Salamanca, Ávila, Zamora, Burgos, Segovia, Soria y San Andrés del Rabanedo (León).



La Oficina de Prensa del Servicio Castilla y León 112 se encarga de la difusión pública de los incidentes relevantes que gestiona el Servicio, a través de la página web del 112 de Castilla y León [www.cyl112.com](http://www.cyl112.com). En 2005, se informó mediante este sistema de 651 incidentes, la mayor parte de los cuales se corresponden con accidentes de tráfico, incendios en viviendas, intoxicaciones por gas, atropellos, accidentes y rescates en montaña...

Además, se atendieron más de 6.000 solicitudes de información por parte de los medios de comunicación de las nueve provincias de la Comunidad, así como de otras Comunidades Autónomas, medios nacionales y extranjeros.

La actividad de la Oficina de Prensa en 2005 se completa con la organización de ruedas de prensa para informar de las novedades y mejoras del Servicio y la presentación de balances de actividad, y la organización de visitas para los medios de comunicación.



### Tipos de medios atendidos



### Medios atendidos

20 Minutos  
 ABC  
 ABC Ávila  
 Antena 3  
 Avila Digital  
 Canal 4  
 Canal 4 Ávila  
 Canal 4 Burgos  
 Canal 4 León  
 Canal 4 Palencia  
 Canal 4 Ponferrada  
 Canal 4 Salamanca  
 Canal 4 Segovia  
 Canal 4 Zamora  
 Canal 54

COPE  
 COPE Ávila  
 COPE Palencia  
 COPE Ponferrada  
 COPE Salamanca  
 COPE Segovia  
 COPE Tiétar  
 COPE Zamora  
 Diario de Ávila  
 Diario de Burgos  
 Diario de León  
 Diario de León - Ponferrada  
 Diario de Soria  
 Diario de Valladolid  
 Diario Palentino

Efe  
 Efe Aranda  
 Efe Ávila  
 Efe Burgos  
 Efe León  
 Efe Salamanca  
 Efe TV  
 El Adelantado de Segovia  
 El Adelanto de Salamanca  
 El Correo - Bilbao  
 El Correo - Briviesca  
 El Correo - Miranda  
 El Correo - Vitoria  
 El Correo de Burgos  
 El Día de Valladolid

El Mundo- Ávila  
 El Mundo.es  
 El Norte - Palencia  
 El Norte - Segovia  
 El Norte - Valladolid  
 El Norte - Zamora  
 Europa Press  
 Europa Press Ávila  
 Europa Press Salamanca  
 Europa Press TV  
 France 2  
 Herald de Soria  
 Local  
 Local Ávila  
 Local Burgos

[www.cyl112.com](http://www.cyl112.com)

# Los que responden a la emergencia

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

Los trabajadores del 112 han de poder hacerlo en un tiempo máximo de cinco segundos. En el momento en el que se produce el accidente o el suceso que da origen al servicio de emergencia, los operarios tienen que estar preparados para responder en un tiempo máximo de cinco segundos. Este es el objetivo que se plantea a los operarios del 112 en el momento en el que se produce el accidente o el suceso que da origen al servicio de emergencia.

**Intentas que todo se resuelva en segundos, destaca un operador.**

Después de escuchar todo lo que se dice, el operador intenta resolver el problema en el menor tiempo posible. Este es el objetivo que se plantea a los operarios del 112 en el momento en el que se produce el accidente o el suceso que da origen al servicio de emergencia.



Se produce el accidente. En el momento en el que se produce el accidente o el suceso que da origen al servicio de emergencia, los operarios tienen que estar preparados para responder en un tiempo máximo de cinco segundos.



Contesta un operador. Un operador contesta al servicio de emergencia en el momento en el que se produce el accidente o el suceso que da origen al servicio de emergencia.



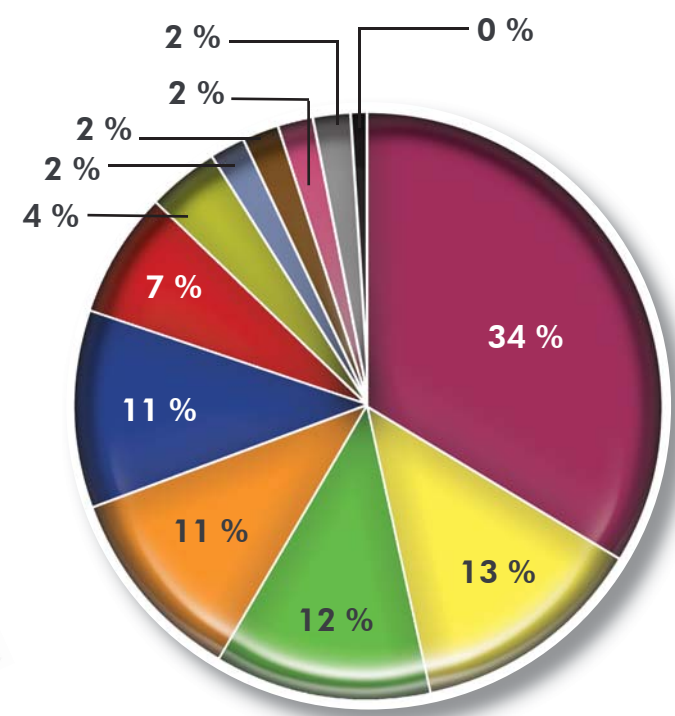
Gabinete de crisis. Si se produce una situación de emergencia, el gabinete de crisis se activa y los operarios del 112 se ponen en contacto con los servicios de emergencia para responder en un tiempo máximo de cinco segundos.

**QUÉ NO ES EL 112**

- No es un servicio de información. No se ofrece información al ciudadano, ni se presta el servicio de guardia, ni la coordinación de los servicios de emergencia.
- No es un servicio médico. No se investiga los casos de los accidentes o de lesiones.
- No es un servicio policial. No se investiga los delitos o se presta el servicio de guardia.
- No es un servicio de intervención. No se interviene en los accidentes o de lesiones.
- No es un puesto de mando. No se dirige el servicio.
- No es un servicio de apoyo. No se presta el servicio de apoyo a los operarios.

- Local León
- Local Palencia
- Local Salamanca
- La Crónica - León
- La Crónica - Ponferrada
- La Gaceta
- La Opinión de Zamora
- La Razón
- La Voz de Benavente
- La Voz de Medina
- Localia Salamanca
- Onda Bierzo

Distribución por provincia



- Salamanca
- Burgos
- Internas
- Regionales
- Valladolid
- León
- Ávila
- Zamora
- Otros
- Segovia
- Palencia
- Soria

- Onda Cero
- Onda Cero Palencia
- Onda Cero Salamanca
- Onda Cero Segovia
- Plaza Mayor Burgos
- Punto Radio Ávila
- Punto Radio Ciudad Rodrigo
- Punto Radio Valladolid
- Reuters
- RNE
- RNE Ávila
- RNE Burgos
- RNE León
- RNE Palencia
- RNE Ponferrada
- RNE Salamanca

- RNE Segovia
- RNE Zamora
- SER
- SER Aranda
- SER Ávila
- SER Bierzo
- SER Burgos
- SER León
- SER Medina del Campo
- SER Palencia
- SER Salamanca
- SER Zamora
- Sonora Punto Wa
- Telecinco
- Televisión Aranda
- Televisión Ávila

- Televisión Benavente
- Televisión Castilla y León
- Televisión Ciudad Rodrigo
- Televisión León
- Televisión Ponferrada
- Televisión Rioja
- Televisión Salamanca
- Televisión Segovia
- Televisión Zamora
- Tribuna
- TVE
- TVE León
- TVE Palencia
- TVE Salamanca
- TVE Segovia
- TVE Soria

- Delegación Territorial de la Junta de Castilla y León en Valladolid
- Hospital "Río Carrión" de Palencia
- Unidad de Apoyo Logístico de la Agencia de Protección Civil e Interior (Junta de Castilla y León)
- SOS La Rioja
- Subdelegación del Gobierno en Valladolid
- Policía Local de San Andrés del Rabanedo (León)
- Ministerio de Emergencias de Rusia
- Asociaciones de Vecinos y Amas de Casa de Salamanca
- Semana de la Ciencia en Castilla y León
- Colegio Felipe II (Valladolid)
- Delegación del Gobierno en Castilla y León
- Bomberos de Aranda de Duero
- Bomberos y Protección Civil de Briviesca (Burgos)





# 112

## Castilla y León

**Antiguo Hospital Militar**  
**Calle García Morato, 24**  
**47007 - Valladolid**  
**Telf.- (+34) 983 14 21 17**  
**[www.cyl112.com](http://www.cyl112.com)**