TELÉFONO DE EMERGENCIAS 112 COMUNIDAD VALENCIANA

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

112 Comunidad Valenciana
Camp del Turia, S/N
46183- L'Eliana (Valencia)

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

Memoria Anual 2001

AENOR Registro Registrado ER 0008 / 2 / 02

IQNet

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Edita:112 Comunidad Valenciana
Generalitat Valenciana
Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

Diseño y Maquetación: Daniel Reina
Fotomecánica: Textos y Formas
Impresión: Dimograf
Impreso en papel ecológico

Queda prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos de esta publicación sin la autorización expresa de la empresa editora.

Memoria Anual 2001

TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA 112

2001

Sumario

Presentación 03

Carlos González Cepeda
Conseller de Justicia y Administraciones Públicas

Introducción 05

Luis M. Ibáñez Gadea
Director General de Interior

La Plataforma Operativa 10

Atención de Llamadas

Teléfonos DTS para Personas Sordas
Llamadas en Idiomas

Mando y Control

El Módulo Audiomático

Integración de Usuarios 15

Usuarios con Terminal TAS integrados en 2001
Usuarios con Terminal TMC integrados en 2001
Total de usuarios integrados en el 112 CV con TMC (hasta el 31/12/01)
Total de usuarios integrados en el 112 CV con TAS (hasta el 31/12/01)

Formación de Usuarios 18

Curso de Operador de Mando y Control (Unix/TMC)
Curso de Operador de Mando y Control (TAS)
Cursos Impartidos en 2001

Bases de Datos 20

Mantenimiento de las Bases de Datos en 2001
Consultas a las Bases de Datos

Coordinación de Prevención y Emergencias 22

Actividades de la Sección en 2001

Comunicaciones 24

La Sección de Comunicaciones y la Plataforma 112
Actividades de la Sección en 2001
El Sistema de Información Corporativa
La Plataforma Audiovisual del 112 CV

Seguridad y Calidad 28

Seguridad
Calidad
La Certificación ISO-9000

Gabinete de Prensa 31

Administración 34

Presentación

D.Carlos González Cepeda
Conseller de Justicia y
Administraciones Públicas

En sus tres años de funcionamiento, el teléfono 112 Comunidad Valenciana se ha consolidado como un servicio de gestión de los operativos de urgencia y emergencia, que responde a la demanda de la sociedad actual de una mayor agilidad en la toma de decisiones y reducción del tiempo de respuesta ante sucesos que afectan a la vida humana.

La Generalitat Valenciana ha conseguido a través de este servicio, por un lado, atender las peticiones no sólo de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, sino también de los miles de turistas que cada año nos visitan, ofreciéndoles una atención inmediata en situaciones de emergencia y, por otra parte, establecer la prestación de auxilio más adecuada en función del tipo de incidencia y del lugar donde se produce.

Todos ellos han podido constatar, desde la puesta en funcionamiento del 112 CV en junio de 1999, que se trata de un servicio integrado de información y comunicaciones, caracterizado por una coordinación eficaz y eficiente, como lo demuestra la cifra de 5.247.551 de llamadas recibidas desde su implantación hasta el 31 de diciembre de 2001.

Pero no sólo las cifras lo constatan, ya que el teléfono de urgencias y emergencias 112 de la Comunidad Valenciana ha recibido en el año 2002 el Certificado de Calidad ISO 9002, un reconocimiento nacional e internacional, que cobra más importancia si cabe por ser el primer servicio de emergencias español al que AENOR concede esta certificación.

Este reconocimiento ha sido posible gracias a todos, al esfuerzo de todos los organismos, departamentos y entidades que componen la plataforma 112 CV, y que cada día trabajan para preservar la seguridad de los ciudadanos.

Desde la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas nos hemos fijado nuevas metas de cara al desarrollo técnico y operativo de nuestro servicio de emergencias, enfrentándonos a grandes retos como la incorporación continua de tecnología punta y especializada en el terreno de las emergencias, y la adaptación sistemática de los planes y procedimientos de actuación ante situaciones de alerta.

Para que estos proyectos de futuro se cumplan, la Generalitat Valenciana cuenta con personal altamente cualificado por su preparación y notable experiencia en este difícil mundo de las urgencias y emergencias.

Gracias a ellos, los ciudadanos de la Comunidad Valenciana tienen la seguridad y la certeza las 24 horas del día de que, ante una llamada de auxilio, siempre habrá una respuesta al otro lado de la línea que les atenderá con la máxima eficacia y profesionalidad.

Introducción

D. Luis M. Ibáñez Gadea
Director General de Interior

En los últimos años, la Generalitat Valenciana ha centrado sus esfuerzos en el perfeccionamiento de los departamentos tecnológico y operativo, así como de la metodología de trabajo que caracteriza al servicio de emergencias valenciano, a instancias de los organismos implicados y atendiendo a las necesidades de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, que son los principales usuarios de este servicio.

Por ello, desde la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas se ha llevado a cabo una fuerte inversión en la adquisición y mantenimiento de equipos y operativos, y en la formación del personal especializado en la resolución de urgencias y emergencias.

Fruto de este empeño, durante el año 2001, la Dirección General de Interior ha instalado en el Centro de Coordinación de Emergencias un mecanismo de comunicación directa conocido como 'Módulo Audiomático', apostando así por los métodos tecnológicos más innovadores y avanzados del mercado.

Con esta herramienta automatizada, equipada con dispositivos de audio y texto, el servicio de emergencias dispone de un sistema generador de multillamadas y de transferencia de mensajes de difusión masiva sobre alertas meteorológicas y boletines informativos referidos a emergencias extraordinarias en las que puede haber riesgo para la población o generar alarma social.

La eficacia de este nuevo procedimiento de comunicación inmediata ha quedado más que patente en los incidentes y situaciones de alerta registrados el pasado año, ya que su aplicación permitió prevenir con antelación a los hechos a la población, Ayuntamientos y organismos, así como a los medios de comunicación en un tiempo récord.

Por otro lado, la Dirección General de Interior continúa trabajando en el diseño y desarrollo del 'Sistema de Información Corporativa', que se configura como la web particular del 112 CV a la que pueden acceder todos los departamentos y usuarios del servicio creando un nexo de comunicación e información dinámica entre ellos.

La Generalitat Valenciana mantiene el compromiso de seguir avanzando en este campo para ofrecer a los ciudadanos de la Comunidad Valenciana y a aquellos que la visiten, un servicio autonómico de emergencias cada vez más eficaz y adaptado a las exigencias de los usuarios, marcándose nuevos proyectos e iniciativas que nos permitan seguir alcanzando esta meta y mantenerla en el futuro.

Los resultados están siendo satisfactorios, puesto que el teléfono de urgencias y emergencias 112 Comunidad Valenciana ha sido merecedor del primer certificado de calidad que AENOR ha concedido en España a un servicio de emergencias, gracias a la confianza mostrada por los ciudadanos.

La Plataforma **Operativa**

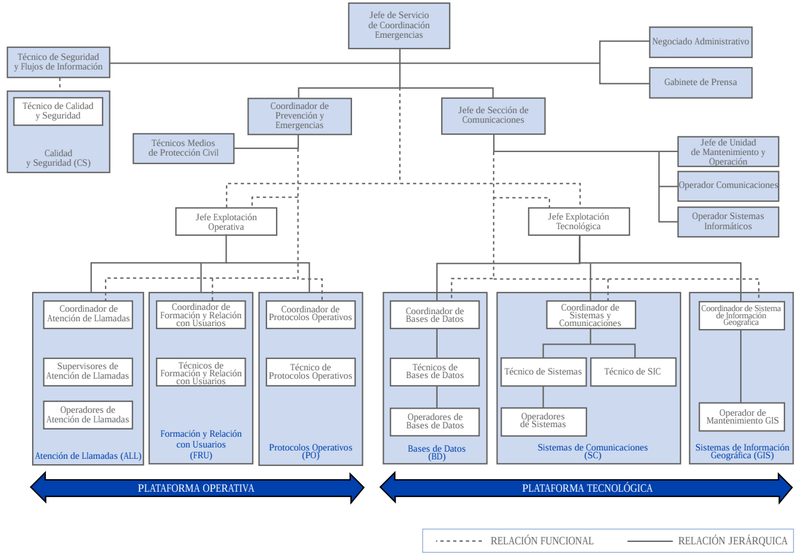
La plataforma operativa del servicio de emergencias 112 CV se sustenta fundamentalmente en dos procesos: atención de llamadas y mando y control.

Los operadores del teléfono 112 CV ejercitan el proceso de atención de llamadas, que incluye la recepción y validación de la llamada, toma de datos, localización del incidente y transmisión al organismo adecuado.

El proceso de mando y control lo efectúan los distintos organismos de emergencia, y comprende la movilización de los recursos propios, el seguimiento y apoyo a las unidades operativas, la información de retorno y el cierre de incidentes una vez finalizada la emergencia.

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO 112 COMUNIDAD VALENCIANA



ATENCIÓN DE LLAMADAS

Las llamadas de emergencia que se reciben en el 112 CV son atendidas por personal cualificado, que recoge la solicitud del llamante y establece con precisión dónde y qué tipo de emergencia se está produciendo.

Los operadores determinan, mediante procedimientos operativos establecidos, qué organismos están implicados en la resolución de la emergencia y transfieren a los respectivos centros de comunicaciones la información obtenida.

La sala de atención de llamadas está operativa las 24 horas, durante todo el año, y tiene capacidad para sobredimensionar el número habitual de operadores del servicio en caso de grandes emergencias o catástrofes.

50 operadores

Su labor principal consiste en atender y gestionar las llamadas entrantes, pero también detectan carencias y errores en los planes Tipo de Suceso (TS) y elaboran los informes de turno.

12 supervisores

Atienden y gestionan llamadas en caso de desbordamiento del personal de operaciones. Además, gestionan llamadas de autoridades, asisten a reuniones para la definición de protocolos y procedimientos, y realizan informes diarios de la actividad de los operadores

3 coordinadores

Los coordinadores del servicio 112 CV organizan las actividades de operación y supervisión, definen los procedimientos internos de atención de llamadas, realizan cuadrantes de supervisión y operación y elaboran estadísticas, entre otros asuntos

Jefatura de explotación

El jefe de Explotación efectúa el seguimiento de las diferentes áreas del servicio, colabora en la definición de protocolos de actuación y en los procedimientos internos de Atención de Llamadas, elabora informes, realiza la previsión de llamadas recibidas, elabora el dimensionamiento operativo y comunica las incidencias a la Dirección del Servicio y del Proyecto.

Teléfonos DTS para Personas Sordas

El 112 CV dispone de un sistema, pionero en España, para la atención de emergencias de las personas con discapacidad auditiva.

Se trata de un teléfono especial que funciona con un teclado (DTS), donde las personas sordas pueden escribir el mensaje de emergencia que quieren transmitir, mientras que el 112 CV dispone de unos terminales adaptados para recibir la información de estos teléfonos.

En otro tipo de urgencias, los sordos también pueden acceder a este servicio formulando sus peticiones de auxilio a través del fax, ya que la solicitud llega directamente al Centro de Coordinación de Emergencias.

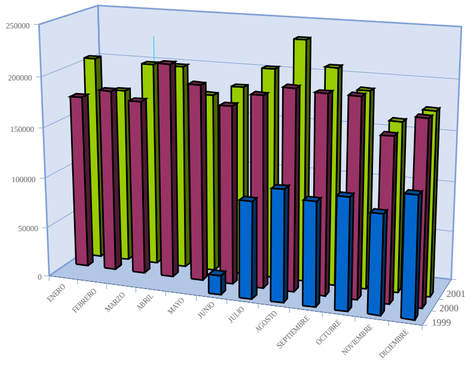
El 112 CV ofrece otras posibilidades al colectivo de personas sordas de la Comunidad Valenciana, que asciende a más de 90.000, como es la localización a través de la plataforma de emergencias de intérpretes del lenguaje de signos.

Llamadas en Idiomas

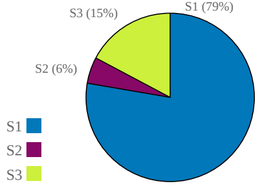
El servicio multilingüe del 112 CV atiende las llamadas de extranjeros que viven y visitan la Comunidad Valenciana, en los principales idiomas de la Unión Europea, además de los oficiales de la Comunidad, castellano y valenciano.

	EMERGENCIAS GESTIONADAS			NO EMERGENCIA	LLAMADAS MENSUALES
	S1	S2	S3	S4	TOTAL ATENDIDAS
Enero	10.629	559	1.611	89.696	205.722
Febrero	9.576	388	1.495	84.157	175.615
Marzo	11.663	744	1.925	97.180	204.171
Abril	11.010	805	1.901	98.289	203.915
Mayo	10.835	811	1.930	87.827	178.418
Junio	11.770	1.198	2.172	90.109	188.496
Julio	13.266	1.638	3.022	103.692	208.464
Agosto	13.933	1.451	2.917	119.174	238.139
Septiembre	11.323	1.282	2.400	109.994	213.842
Octubre	11.533	607	2.206	96.060	194.346
Noviembre	11.892	905	2.506	81.755	167.604
Diciembre	13.207	445	2.914	84.216	180.278
TOTAL	140.637	10.833	26.999	1.142.149	2.359.010

LLAMADAS MENSUALES ATENDIDAS

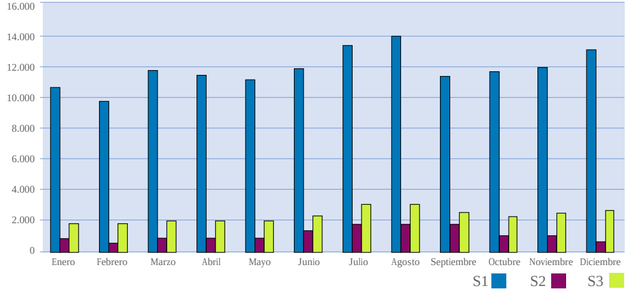


EMERGENCIAS GESTIONADAS EN 2001



EMERGENCIAS GESTIONADAS EN 2001

S1: Riesgo para la vida de personas
S2: Riesgo medio ambiental y meteorológico
S3: Daños materiales
S4: No emergencia



MANDO Y CONTROL

El proceso de mando y control que se sigue en la resolución del incidente es el propio de cada organismo de emergencia. Los profesionales de emergencias y seguridad pública reciben la información en sus terminales y se encargan de centralizar las comunicaciones entre unidades, y entre unidades y mandos; movilizar a los equipos, y realizar el seguimiento y control de las actuaciones hasta el cierre del incidente.

En el Centro de Coordinación de Emergencias, la Sala de Mando y Control está formada por técnicos medios y operadores de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, de Protección Civil, operadores de Medio Ambiente y de la Unidad Adscrita de Policía Autonómica, todos ellos personal de la Generalitat Valenciana.

ESTRUCTURA DE LA SALA DE MANDO Y CONTROL

4 Técnicos medios de Protección Civil en horario Administrativo
6 Operadores de comunicaciones de atención 24 horas
1 Jefe de sección-Coordinador
1 Auxiliar de servicio
6 Policías Autonómicos de atención 24 horas
5 Operadores de Medio Ambiente de atención 24 horas

Su función se centra en gestionar las emergencias que son competencia de la Generalitat Valenciana, para lo que cuentan con Planes de emergencia en caso de incendios forestales, inundaciones, nevadas, accidentes de mercancías peligrosas y empresas de riesgo químico, y con Procedimientos de actuación frente al riesgo sísmico y ante la alerta de fuertes vientos.

El Módulo Audiomático

En el último trimestre de 2001 se puso en marcha en el CCE un sistema de comunicación automatizada, conocido como módulo audiomático, que permite la transmisión masiva de voz y de fax a diversos destinatarios a través de 30 líneas de salida.

Las ventajas del sistema se basan en la transmisión en muy corto espacio de tiempo de las alertas, información meteorológica y otros comunicados, a todos los municipios, organismos de emergencia, operativos, empresas de servicios básicos, a la población y a medios de comunicación de la Comunidad Valenciana.

Integración de **Usuarios**

El 112 CV cuenta con dos tipos de terminales para la gestión de incidentes de urgencia y emergencia: Terminales de Atención y Seguimiento (TAS) y Terminales de Mando y Control (TMC), conectados con el Centro de Coordinación de Emergencias.

A través de los TAS, los organismos realizan el seguimiento de la emergencia, gracias a la actualización de datos en tiempo real. Los TMC integran información y comunicaciones, por lo que no sólo realizan el seguimiento sino que también movilizan unidades y operativos, con una gestión completa de los incidentes.

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

USUARIOS CON TERMINAL TAS INTEGRADOS EN 2001

Provincia de Alicante	Fecha de Integración
PL ALTEA	28/03/01
PL CALP	09/01/01
PL CREVILLENT	27/12/01
PL ELDA	15/02/01
PL IBI	24/10/01
PL MUTXAMEL	08/01/01
PL NOVELDA	04/04/01
PL ORIHUELA	18/12/01
PL SANT JOAN D'ALACANT	13/03/01
PL TORREVIEJA	19/12/01

Provincia de Valencia	Fecha de Integración
PL L'ALCÚDIA	20/06/01
PL ALDAIA	05/07/01
PL ALGEMESÍ	26/06/01
PL ALMUSSAFES	15/03/01
PL BENIFAIÓ	28/06/01
PL CANALS	25/04/01
PL CARLET	04/05/01
PL CULLERA	14/09/01
PL LLÍRIA	18/05/01
PL OLIVA	05/04/01
PL PATERNA	27/04/01
PL PICASSENT	08/03/01
PL RIBA-ROJA DE TÚRIA	03/07/01
PL SUECA	11/07/01
PL TAVERNES DE LA VALLDIGNA	18/10/01
PL XÁTIVA	26/07/01
PL XIRIVELLA	01/02/01

Provincia de Castellón	Fecha de Integración
PL BURRIANA	01/03/01
PL PEÑÍSCOLA	13/12/01

USUARIOS CON TERMINAL TMC INTEGRADOS EN 2001

Provincia de Alicante	Fecha de Integración
PL BENIDORM	05/03/01
PL ALCOI	04/12/01
BOMBEROS MUNICIPIO ALICANTE	25/10/01
TERRA MÍTICA	10/12/01

Provincia de Valencia	Fecha de Integración
CONSORCIO BOMBEROS VALENCIA	29/11/01
FGV METRO VALENCIA	22/11/01

TOTAL USUARIOS INTEGRADOS EN EL 112 CV CON TMC
(Hasta el 31/12/01)

	Fecha de Integración
PROTECCIÓN CIVIL	31/01/00
MEDIO AMBIENTE	10/04/00
POLICÍA AUTONÓMICA	10/04/00
CONSORCIO BOMBEROS ALICANTE	10/04/00
CONSORCIO BOMBEROS CASTELLÓN	04/12/00
CONSORCIO BOMBEROS VALENCIA	29/11/01
BOMBEROS MUNICIPIO ALICANTE	25/10/01
CICU VALENCIA	26/12/01
CICU ALICANTE	19/07/01
CICU CASTELLÓN	19/07/01
PL ALCOI	04/12/01
PL BENIDORM	05/03/01
FGV METRO DE VALENCIA	22/11/01
TERRA MÍTICA	10/12/01

TOTAL USUARIOS INTEGRADOS EN EL 112 CV CON TAS
(Hasta el 31/12/01)

Provincia de Valencia	Fecha de Integración
PL ALAQUÀS	25/07/00
PL L'ALCÚDIA	20/06/01
PL ALDAIA	03/07/01
PL ALGEMESÍ	26/06/01
PL ALMUSSAFES	15/03/01
PL BENIFAIÓ	28/06/01
PL BURJASOT	16/10/00
PL CANALS	25/04/01
PL CARLET	04/05/01
PL CATARROJA	27/10/00
PL CULLERA	13/09/01
PL LLÍRIA	18/05/01
PL MANISES	28/06/00
PL MONCADA	11/09/00
PL OLIVA	05/04/01
PL PAIPORTA	18/07/00
PL PATERNA	27/04/01
PL PICASSENT	08/03/01
PL REQUENA	21/06/00
PL RIBA-ROJA DE TÚRIA	05/07/01
PL SAGUNT	21/11/00
PL SILLA	22/11/00
PL SUECA	11/07/01
PL XÁTIVA	26/07/01
PL XIRIVELLA	01/02/01
PL TAVERNES DE LA VALLDIGNA	18/10/01

Provincia de Alicante	Fecha de Integración
PL L'ALFÀS DEL PI	21/10/00
PL ALTEA	28/03/01
PL ASPE	21/07/00
PL BENIDORM	05/03/01
PL CALPE	09/01/01
PL EL CAMPELLO	17/07/00
PL COCENTAINA	16/11/00
PL CREVILLENT	27/12/01
PL ELDA	15/02/01
PL IBI	24/10/01
PL MUTXAMEL	08/01/01
PL NOVELDA	04/04/01
PL ORIHUELA	18/12/01
PL PETRER	06/11/00
PL SANT JOAN D'ALACANT	13/03/01
PL TEULADA	12/12/00
PL TORREVIEJA	19/12/01
PL LA VILA JOIOSA	10/07/00
PL XÁBIA	05/12/00

Provincia de Castellón	Fecha de Integración
PL ALMASSORA	08/09/00
PL BURRIANA	01/03/01
PL BENICÀSSIM	26/06/00
PL NULES	04/07/00
PL ONDA	07/08/00
PL OROPESA DEL MAR	05/07/00
PL PEÑÍSCOLA	13/12/01
PL LA VALL D'UIXÓ	03/08/00
PL VILA-REAL	01/08/00

Formación de **Usuarios**

Los usuarios que se integran en la plataforma operativa de emergencias 112 CV realizan previamente un curso de formación que les capacita para utilizar el manejo de los terminales informáticos del sistema.

Además de esta formación inicial, los usuarios tienen a su disposición una formación permanente, que actualiza los conocimientos relativos al desempeño de su labor profesional como operadores de mando y control.

Estos conocimientos se centran en la nueva información relativa a actualizaciones del sistema, o nuevos procedimientos de trabajo con respecto a la sala de atención de llamadas y a otros usuarios.

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

Formación en 2001

FORMADORES: 7
ALUMNOS: 674
HORAS DE FORMACIÓN: 2.918
CENTROS DE FORMACIÓN:
CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS DE L'ELIANA
CENTRO DE FORMACIÓN DE ALZIRA
CENTRO DE FORMACIÓN DE XÀBIA
C. DE FORMACIÓN DEL CONSORCIO PROVINCIAL DE BOM. DE ALICANTE
CENTRO DE FORMACIÓN DE BENICARLÓ
CENTRO DE FORMACIÓN DE ORIHUELA

MÓDULOS DE FORMACIÓN

Curso de Operador de Mando y Control (Unix/TMC)

5 MÓDULOS	HORAS
I. 112 COMUNIDAD VALENCIANA * Soporte técnico	4
II. TERMINAL DE MANDO Y CONTROL	35UNIX/25TMC
III. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES PARA CENTROS CON UNIX / TMC	5
IV. SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) * Instrumentos de Apoyo	2
V. DOCUMENTACIÓN DE APOYO AL PUESTO DE MANDO Y CONTROL	4
TOTAL HORAS	50UNIX/40TMC

Curso de Operador de Mando y Control (TAS)

4 MÓDULOS	HORAS
I. 112 COMUNIDAD VALENCIANA * Soporte técnico	4
II. TERMINAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO (TAS)	10
III. PROCEDIMIENTOS DE OPERACIONES PARA CENTROS CON TAS * Instrumentos de Apoyo	4
IV. DOCUMENTACIÓN DE APOYO AL PUESTO DE MANDO Y CONTROL	2
TOTAL HORAS	20

CURSOS IMPARTIDOS EN 2001

5 Cursos UNIX

ORGANISMO
COTA

32 Cursos TMC

ORGANISMO
CICUC
P. LOCAL VALENCIA
TERRA MÍTICA
BOMBEROS AYTO. VALENCIA
BOMBEROS CONSORCIO VALENCIA
CICUA
COS
P. LOCAL DE ALICANTE

56 Cursos TAS

ORGANISMO
P. LOCAL MISLATA
P. LOCAL PICANYA
P. LOCAL ALDAIA
P. LOCAL S.JOAN D'ALACANT
P. LOCAL S.VICENT DEL RASPEIG
P. LOCAL PATERNA
P. LOCAL ALMUSSAFES
P. LOCAL ALTEA
P. LOCAL VILLENA
P. LOCAL ALFAFAR
P. LOCAL CARCAIXENT
P. LOCAL SUECA
P. LOCAL ONTINYENT
P. LOCAL LLÍRIA
P. LOCAL OLIVA
P. LOCAL CARLET
P. LOCAL TAVERNES DE LA V.
P. LOCAL L'ALCÚDIA
P. LOCAL ALGEMESÍ
P. LOCAL CULLERA
P. LOCAL RIBA-ROJA DE T.
P. LOCAL ALZIRA
P. LOCAL BENIFAIÓ
P. LOCAL XÀTIVA
P. LOCAL ALGINET
P. LOCAL GUARDAMAR DEL SEGURA
P. LOCAL ORIHUELA
P. LOCAL IBI
P. LOCAL CALLOSA DEL SEGURA
P. LOCAL BENICARLÓ
P. LOCAL PEÑÍSCOLA
P. LOCAL VINARÒS
P. LOCAL TORREVIEJA
P. LOCAL CREVILLENT
P. LOCAL QUART DE POBLET

Bases de **Datos**

El departamento de Bases de Datos del 112 CV realiza el mantenimiento de los datos (altas, bajas y modificaciones) y elabora las estadísticas del sistema.

En las Bases de Datos se incluyen la incorporación de nuevos usuarios (firmas), los tipos de incidentes, los protocolos de actuación y los datos de abonados telefónicos para la localización de las llamadas que entran en el 112 CV.

Asimismo, recogen los recursos de los organismos de emergencia (parques de bomberos, vehículos, helicópteros, etc…) y el listado de números lógicos, es decir, los teléfonos que se pueden utilizar desde los planes TS.

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

MANTENIMIENTO DE LAS BASES DE DATOS

Números Lógicos

Solicitudes de alta/modificación, para la adecuación y/o enriquecimiento de la información telefónica de interés.

	ALTAS / MODIFICACIONES
OPERACIONES 112	222
USUARIOS REMOTOS UNIX	59
TOTAL	281

Teléfonos Maliciosos

Solicitudes en soporte magnético de alta, recibidas desde atención de llamadas para la adecuación y/o enriquecimiento de la información de teléfonos maliciosos. TOTAL: 334

Geografía

Solicitudes de alta/modificación, para la adecuación de las competencias geográficas de los organismos.

	ALTAS / MODIFICACIONES
GRUPOS DE ÁREA	541
ÁREAS	1
TOTAL	542

Firmas

Las cifras indican el total de firmas de usuario gestionadas. Incluye tanto el propio dato "firma" como la des/autorización de otros datos relacionados, asociada a cada perfil de usuario.

	ALTAS	MODIFICACIONES	BAJAS
OPERACIONES 112	66	90	61
USUARIOS REMOTOS TMC	191	49	29
USUARIOS REMOTOS UNIX	9	0	0
USUARIOS REMOTOS TAS	26	0	0
SERVICIO 112	10	6	8
TOTAL	302	145	98

Tipos de suceso

Las cifras indican el total de variaciones efectuadas en el árbol TS, separado por las fechas de cada Carga Masiva de Planes TS.

	ALTAS	MODIFICACIONES	BAJAS
12/06/01	1	1	1
19/07/01	6	10	1
26/07/01	0	1	0
9/08/01	2	0	0
14/09/01	1	0	0
22/11/01	8	9	0
TOTAL	18	21	2

Planes TS

Las cifras indican el total de variaciones efectuadas en los principales tipos de datos que componen los Planes TS, separado por las fechas de cada Carga Masiva de Planes TS.

	PLANES TS		CONEXIONES A ÁREA	
	ALTAS	BAJAS	ALTAS	BAJAS
03/01/01	5514	4398	9131	113961
21/03/01	10999	11133	14588	11468
19/04/01	3805	5287	4081	4081
12/06/01	6149	6692	7233	7233
27/06/01	231	0	27207	0
19/07/01	37818	38359	43302	42758
26/07/01	544	544	544	544
9/08/01	945	1277	21052	1277
14/09/01	1323	1801	1928	2344
24/10/01	758	756	1581	1581
22/11/01	1743	3212	2182	4798
29/11/01	21867	21855	24244	22648
TOTAL	91.696	95.314	157.073	212.693

CONSULTAS A LAS BASES DE DATOS

Estadísticas diversas

Solicitudes de información extraída de las Bases de Datos organizada y agrupada de forma específica

	ALTAS / MODIFICACIONES
VARIADAS	54
SEMANAL VALENCIA 085	41
TOTAL	95

Consulta de incidentes

Solicitudes de información extraída de las Bases de Datos específica de incidentes.TOTAL: 42

Coordinación de **Prevención** y **Emergencias**

Bajo la supervisión del Coordinador de Prevención y Emergencias, en 2001 se ha completado la remodelación de la estructura de esta sección, iniciada con la entrada en funcionamiento del teléfono 112 CV.

La labor de los Técnicos Medios de Protección Civil ha permitido abrir nuevas líneas de trabajo y desarrollar importantes tareas, como son la revisión y mejora de los procedimientos internos de la sección, el establecimiento de flujos informativos en materia de emergencias y la elaboración y puesta en marcha de planes de Protección Civil para cada tipo de suceso recibido del 112 CV

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

ACTIVIDADES DE LA SECCIÓN EN 2001

Consolidación del Teléfono Unico de Emergencias Europeo 112

La sección de coordinación de emergencias supervisa la integración de usuarios al 112 CV.

Acuerdo de Colaboración entre Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) y la Dirección General de Interior

Actuación conjunta en situaciones de emergencia que tengan lugar en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Seguimiento del Acuerdo de Colaboración entre Renfe y la Dirección General de Interior

Actuación conjunta en situaciones de emergencia que tengan lugar en el ámbito de la Comunidad Valenciana.

Mantenimiento y ampliación de la Base de Datos

Revisión y ampliación de los datos sobre emergencias existentes en la Base de Datos, por ser una herramienta básica para la movilización de recursos.

Migración de la aplicación informática Gemer a CoordCom

Durante el primer semestre de 2001, se completó la utilización de la nueva aplicación informática para la gestión de emergencias.

Comunicaciones

ESTRUCTURA DE LA SECCIÓN DE COMUNICACIONES:

1 JEFE DE SECCIÓN

1 TÉCNICO DE SEGURIDAD Y FLUJOS DE INFORMACIÓN

1 JEFE UNIDAD MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN

1 TÉCNICO DE COMUNICACIONES

1 OPERADOR DE SISTEMAS

1 AUXILIAR DE GESTIÓN

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

La Sección de Comunicaciones y la Plataforma 112

La Sección de Comunicaciones del Centro de Coordinación de Emergencias ha continuado en 2001 trabajando en la supervisión de la explotación tecnológica de la plataforma 112, con las actuaciones siguientes:

• Desarrollo tecnológico del servicio 112 CV

• Definición y aplicación de las pautas de seguridad de la Plataforma

• Coordinación de los sistemas informáticos y de comunicación

• Actualización y mantenimiento de la Plataforma Tecnológica

• Mantenimiento y organización de las bases de datos del servicio

• Propuesta de proveedores de sistemas informáticos y telecomunicaciones

• Seguimiento de la normativa interna recogida en el sistema de Calidad del servicio 112 CV

Actividades de la Sección en 2001

• Mantenimiento de la Red Troncal de Comunicaciones de Emergencia, de la Red de Acceso y de la de los equipos terminales de usuario de Comunicaciones de Emergencia de la Generalitat Valenciana.

• Desarrollo del Plan de Calidad ISO-9002 y del Plan de Seguridad Integral.

• Desarrollo del Sistema de Información Corporativa (SIC).

• Reorganización y mantenimiento de la Red de Informática Administrativa.

• Prestación y mantenimiento del servicio de radiobúsqueda.

• Mantenimiento del grupo electrógeno del Centro de Coordinación de Emergencias de L'Eliana.

• Mantenimiento de hidrantes y grupo de presión.

• Mantenimiento del sistema de alimentación ininterrumpida.

El Sistema de Información Corporativa

El Sistema de Información Corporativa (SIC) nace como respuesta a la necesidad de crear un marco común de información y comunicación en el 112 Comunidad Valenciana.

Creado a partir de una estructura de página web, proporciona un acceso sencillo e intuitivo a cualquier tipo de información que pueda ser útil en un momento dado a los integrantes del 112 CV.

El SIC presenta una organización temática donde los contenidos se distribuyen de la siguiente manera:

1. Generales para todos los usuarios

El 112 Comunidad Valenciana

Origen y evolución del servicio desde la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas, del 29 de julio de 1991, por la cual se establecía la obligación de implantar el número 112 en todos los estados miembros de la Unión Europea.

• Introducción al número único de emergencias 112.
• Implantación del 112 en España y la Comunidad Valenciana.
• Estructura del 112 CV: Plataformas Tecnológica y Operativa.
• Memorias anuales del 112 CV.
• Estadísticas evolución de llamadas y metas a alcanzar.

Operativa 112

Documentos relativos al funcionamiento del servicio:

• Listado de usuarios integrados.
• Bases de datos comunes.
• Planes de emergencia.
• Protocolos de Actuación (Planes TS).

Documentación en general

El SIC puede contener toda la documentación adicional del servicio, con la ventaja inherente de no ocupar espacio físico y localizar fácilmente unidades temáticas como:

• Documentación del Plan de Calidad (procedimientos, instrucciones técnicas, normativa).
• Manuales.
• Legislación vigente.

Antena de comunicaciones (CCE)

Información On-line/Novedades

El servicio de Novedades permite el intercambio de información directa y simultánea a todos los usuarios sobre cualquier cuestión generalizada.

• Acceso a áreas de contenido de otras entidades.
• Actualización diaria de datos de interés general, como pueden ser la previsión meteorológica, estado de las carreteras, etc...

2. Información propia del usuario

El SIC garantiza un acceso personalizado a los documentos propios de cada organismo, así como su total privacidad.

• Consultas de incidentes y elaboración de informes.
•Estadísticas sobre incidentes y/o actuaciones relativas al organismo.
•Documentación particular: cuadrantes, bases de datos, mapas, registros.

El SIC se configura así como un foro donde los miembros de todos los departamentos que forman parte del servicio, responsables políticos y usuarios (organismos y empresas), integrados y ubicados físicamente fuera del Centro de Coordinación de Emergencias, pueden disponer de toda la información relativa a la gestión de llamadas de urgencia y emergencia de forma permanente y actualizada.

Constituido como medio de vinculación y difusión entre los diversos organismos del 112 CV, el SIC se caracteriza por su dinamismo y adaptabilidad, puesto que refleja en todo momento las necesidades del servicio.

La Plataforma Audiovisual del 112 CV

La Plataforma Audiovisual del 112 CV es un sistema de captación y distribución de señales de vídeo, tanto en formato analógico como digital, que se configura como una herramienta de ayuda en la gestión de incidentes, a través de la difusión de imágenes a los Centros de Emergencia involucrados.

Esta Plataforma dispone de fuentes de señal audiovisual: canales de TV terrestres y por satélite, CD, DVD, cintas magnéticas y la próxima integración de imágenes aéreas; de elementos de visualización: monitores de TV, de plasma, y videoproyectores; y elementos de difusión: videoconferencia y servidores de vídeo IP.

• Servidores de Vídeo IP

Permiten digitalizar la señal audiovisual analógica y distribuirla en red, de manera que esta señal puede ser visualizada en los ordenadores dotados del software correspondiente.

• Sistema de Vídeoconferencia de Emergencias

El sistema de vídeoconferencia conecta el Centro de Coordinación de Emergencias con los organismos implicados en la seguridad pública y urgencias de la Comunidad Valenciana.

Hasta la fecha, se han instalado 6 equipos de vídeoconferencia en el CCE, la Dirección General de Interior de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, los Consorcios Provinciales de Bomberos de Castellón y Alicante, el Centro Operativo de Servicios y la Central Operativa de Tráfico Agrupación de la Guardia Civil, y se están instalando ahora las líneas en los Centros de Información y Coordinación de Urgencias de Alicante y Castellón.

Ante una situación de emergencia o catástrofe, el sistema de vídeoconferencia permite la conexión simultánea e inmediata de estos organismos, optimizando al máximo el tiempo de reunión y la toma de decisiones por parte de los responsables de la seguridad pública y emergencias.

A través del sistema de vídeoconferencia se pueden visualizar en tiempo real imágenes de televisión terrestre, por satélite o aéreas; así como las informaciones procedentes de ordenadores y de los puestos de operación del 112 CV.

Seguridad y Calidad

1. Seguridad

Durante el año 2001 ha concluido la elaboración del Plan Integral de Seguridad, que se está implantando en 2002, compuesto por tres planes específicos:

1.- El Plan de Seguridad Patrimonial.- Destinado a asegurar a las personas y a los recursos materiales del Centro de Coordinación de Emergencias

2.- El Plan de Seguridad Laboral.- Su objetivo es garantizar unas condiciones de trabajo óptimas para todo el personal del CCE

3.- El Plan de Seguridad Lógica.- Para proteger y garantizar la integridad de la Plataforma Tecnológica del 112 CV

2. Calidad

Este departamento inició su actividad en el año 2000, documentando todo el sistema, y comenzó en 2001 las tareas de formación e implantación de un sistema de calidad para el servicio.

Actualmente, el departamento de Calidad trabaja en la revisión continua de los procesos y métodos de trabajo del servicio de emergencias 112 CV y el aseguramiento de tales procesos y métodos.

La Certificación ISO-9000

El teléfono 112 CV es el primer servicio de emergencias que recibe en España el Certificado de Calidad ISO 9002 concedido por AENOR.

Conseguir esta certificación, otorgada en marzo de 2002, ha sido posible gracias a la labor conjunta de todos los departamentos que forman el servicio 112 CV, ayudados por el departamento de Calidad.

Con el fin de obtener el Certificado de Calidad se ha trabajado en dos líneas principales: la elaboración de un cuerpo documental sólido del servicio y la formación de todo el personal en la filosofía y métodos de calidad.

1. Documentación

El servicio ya dispone de:

• Un Manual de Calidad

Breve descripción general de todo el sistema y los mecanismos de los que dispone para asegurar sus procesos.

• Un Manual de Organización

Documento que establece y describe el organigrama del servicio, con las misiones y funciones de todos los puestos y sus interrelaciones.

• Los Procedimientos

Constituyen la descripción rigurosa de todos los procesos que se desarrollan en el servicio.

• Las Instrucciones Técnicas

Definen con más detalle determinadas actuaciones operativas y tecnológicas dentro de los procesos generales del servicio.

• Los Registros

Documentos donde queda trazada la actividad de cada proceso y que permite inspeccionar el servicio.

• Otra Documentación

Planes de Formación, Informes de Auditoría, Acciones Correctoras y Preventivas, Planificación

de la Calidad, Actas del Comité de Calidad, Registro de Reclamaciones, Documentación Externa, entre otros.

2. Formación

La formación otorga al personal conocimientos para utilizar la documentación, llevar a cabo los registros de los procesos, asegurar los procesos y utilizar las herramientas específicas para lograr mejoras.

Durante el proceso de implantación, de abril a octubre de 2001, se mantuvieron entrevistas departamentales y personales para explicar el concepto de calidad, las herramientas disponibles y la necesidad de mejorar continuamente.
En todo momento se recogieron los criterios profesionales, las opiniones y las inquietudes del personal para su incorporación al sistema, convirtiéndolo en la misma organización y no en un sistema paralelo.

A finales de octubre, el Instituto Valenciano de Certificación (IVAC) llevó a cabo una auditoría interna al objeto de realizar un preexamen, que sirvió de puesta a punto de cara a la auditoría final que realizó AENOR y que determinó la validez del sistema de calidad implantado.

Tras una visita previa de AENOR, en noviembre tuvo lugar la Auditoría de Certificación, y tras un examen minucioso del sistema, elaboró el Informe de la Auditoría de Certificación positivo, de modo que a finales de enero de 2002 se confirmó oficialmente la certificación del servicio, que se entregó oficialmente el 1 de marzo de 2002.

El certificado establece que la plataforma operativa 112 CV de la Generalitat Valenciana dispone de un sistema de gestión interno acorde a la norma internacional de Calidad ISO 9000, concretamente el ISO 9002:1994 que se refiere a la prestación de servicios.

Este reconocimiento constata que el teléfono de emergencias 112 de la Comunidad Valenciana ha conseguido una gran eficacia en la gestión de las llamadas de emergencia y es, hoy por hoy, una garantía en la prestación de este servicio.

En cualquier caso, el certificado solo marca un punto de partida para la organización en busca de la mejora y la innovación continua.

AENOR
Empresa Registrada
ER 0058 / 2 / 02

CERTIFIED IQNet MANAGEMENTS SYSTEM

Gabinete de **Prensa**

112 TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA

El teléfono de emergencias 112 CV es un servicio generador de informaciones de interés social, lo que se traduce en la atención creciente que los medios de comunicación prestan a los incidentes que se gestionan y coordinan a través de este servicio.

Para atender este servicio, la Consellería de Justicia y Administraciones Públicas destinó al Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana, sede del teléfono 112 CV, a dos periodistas de su Gabinete de Prensa, desde donde atienden las solicitudes de información relativas al 112 CV y a los incidentes ocurridos en el territorio de la Comunidad Valenciana en el ámbito de Protección Civil.

En su labor de difusión del servicio, el Gabinete de Prensa se encarga de la redacción de notas de prensa, elaboración de documentación para reportajes sobre la Plataforma Operativa y el Centro de Coordinación de Emergencias, preparación de ruedas de prensa y visitas de periodistas.

Además, el Gabinete de Prensa elabora diariamente un dossier de prensa que permite conocer el tratamiento informativo que los medios de la Comunidad Valenciana realizan de las actuaciones en emergencias y del servicio 112 CV.

Entre las informaciones aparecidas en las distintas cadenas de TV, destacan los espacios informativos que la televisión autonómica valenciana, Canal 9, ha dedicado en 2001 a asuntos de diversa índole relacionados con el teléfono de emergencias, tales como el reportaje sobre la llamada número 3 millones al 112 CV y las informaciones sobre el funcionamiento del 112 en las campañas de Semana Santa y Pascua.

Especial interés ha suscitado también en la delegación de Tele 5 en la Comunidad Valenciana, que ha confeccionado distintas piezas informativas acerca del servicio 112 CV durante el pasado año.

Asimismo, tanto éstas como el resto de cadenas de TV que operan en la Comunidad Valenciana, han destacado en diferentes espacios noticias relativas a incidentes gestionados por el servicio de emergencias, y han incluido entrevistas a sus responsables, como las efectuadas al director general de Interior de la Generalitat Valenciana.

Otros asuntos de interés que acaparan la atención informativa son las campañas de la Generalitat Valenciana para la Prevención de Incendios Forestales en Semana Santa, Pascua y verano. El Gabinete de Prensa ha facilitado información y documentación gráfica, entre otros, a medios de comunicación regionales, comarcales y de ámbito nacional ('Plaza Mayor', de Alzira; 'Crònica' y 'El Periòdic' de Ontinyent; 'Costa Blanca', de Dénia; revista 'Tiempo'). Por otro lado, el Gabinete de Prensa ha asistido a los simulacros que se han organizado desde la Dirección General de Interior, como el que se efectuó en las instalaciones que la empresa Cepsa tiene en el polígono Ademuz, en Paterna (Valencia).

Cabe resaltar también la rueda de prensa que se organizó, en el mes de septiembre, para presentar a los medios de comunicación el módulo audiomático, y la participación del 112 CV en la feria Expojove.

El Gabinete de Prensa del Centro de Coordinación de Emergencias es también el responsable de elaborar las memorias anuales del servicio de emergencias 112 CV.

Gabinete de Prensa

Entrada Principal 112 CV

Administración

El Departamento de Administración del Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana, compuesto por tres auxiliares de gestión y una Jefatura de Negociado de Atención 112, tiene asignadas las funciones de ejecución, seguimiento e impulso de las tareas y procedimientos administrativos asignados al Centro.

Entre éstas destaca la comprobación y supervisión de datos, redacción autónoma de escritos y documentos de trámite de carácter administrativo, clasificación y archivo de los documentos gestionados en la unidad, así como la atención directa al público y por teléfono en materias administrativas relacionadas con las funciones del Servicio de Coordinación de Emergencias.

Además, colabora en las situaciones de emergencia y de gran emergencia que suponen la constitución del CECOPI, como en el caso del temporal marítimo de noviembre de 2001.