112

TELÉFONO DE EMERGENCIAS COMUNIDAD VALENCIANA 112

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

112 Comunidad Valenciana
Camp de Turia s/n
46183 - L'Eliana (Valencia)

112 TELÈFON D'EMERGÈNCIES COMUNITAT VALENCIANA

Memoria Anual 2003

Teléfono de emergencias Comunidad Valenciana

AENOR Empresa Registrada ER 0058 / 2 / 02

IQNet

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

112 TELÈFON D'EMERGÈNCIES COMUNITAT VALENCIANA

Memoria Anual 2003

Teléfono de emergencias Comunidad Valenciana

AENOR Empresa Registrada ER 0058/2/02

IQNet

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

SUMARIO

1.- SALUDO DEL CONSELLER 05

2.- PRESENTACIÓN DEL DIRECTOR GENERAL DE INTERIOR 07

3.- COMPROMISOS DEL SERVICIO 08

3.1. CARTA DEL SERVICIO "1·1·2 COMUNIDAD VALENCIANA"

3.2. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO DE CALIDAD

4.- LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS 12

4.1. NUEVA OPERATIVA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

4.2. LLAMADAS ATENDIDAS EN 2003

4.3. INCIDENTES GESTIONADOS EN 2003

5.- EMERGENCIAS MÁS DESTACADAS 18

5.1. INCENDIOS FORESTALES

5.2. MOVIMIENTOS SÍSMICOS

6.- PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN ANTE EMERGENCIAS 22

6.1. APROBACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

6.2. NOVEDADES EN LOS PROCEDIMIENTOS

6.2.1. ACCIDENTES DE BUCEO

6.2.2. TELEASISTENCIA A MUJERES EN SITUACIÓN DE RIESGO

7.-INTEGRACIÓN DE USUARIOS 26

7.1. INTEGRACIÓN DE USUARIOS EN LA RED DE EMERGENCIAS DEL 1·1·2

8.- APUESTA TECNOLÓGICA 28

8.1. EL SISTEMA AUTOMÁTICO DE AVISOS

8.2. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS) APLICADO A LA GESTIÓN DE EMERGENCIAS

8.3. EL SISTEMA DE INFORMACIÓN CORPORATIVA (SIC), RED INTRANET PARA USUARIOS

8.4. PRIMERAS ACCIONES PARA LA LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS DE MÓVILES

9.- MEDIOS TÉCNICOS 34

9.1. LOS MEDIOS AÉREOS: IMPRESCINDIBLES EN LA LUCHA CONTRA INCENDIOS FORESTALES Y TRASLADOS SANITARIOS URGENTES

10.- ACONTECIMIENTOS DESTACADOS 38

10.1. VISITA DEL PRESIDENT DE LA GENERALITAT AL CENTRO DE COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

10.2. II JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS EN ALICANTE

11.- UN HORIZONTE COMÚN 42

11.1. VIII JORNADAS DEL FORO DE DIRECTORES DE CENTROS 1·1·2

11.2. INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS CON EL CENTRO SUECO "SOS ALARM"

12.- DIVULGACIÓN 46

12.1. LA WEB DE LA CONSELLERIA DE JUSTICIA ENLAZA CON LA WEB DEL 1·1·2

13.- SOLIDARIDAD 48

13.1. OFICINA DE AYUDA A GALICIA: UN MILLAR DE VOLUNTARIOS Y PROFESIONALES VALENCIANOS TRABAJARON EN LAS PLAYAS PONTEVEDRESAS

1 Saludo del Conseller

Víctor Campos
Conseller de Justicia y Administraciones Públicas

Año tras año, desde que las Comunidades Autónomas se convirtieron en prestatarias del teléfono único de emergencias europeo 1·1·2, la Generalitat Valenciana ha tenido al Servicio de Emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana" entre sus objetivos de atención prioritaria.

Así, como paso previo a la implantación en el territorio de nuestra Comunidad del teléfono de emergencias, la Generalitat realizó un gran esfuerzo inversor destinado a la remodelación del Centro de Coordinación de Emergencias autonómico de L'Eliana, sede del 1·1·2, al que además dotó de personal y equipó con las herramientas tecnológicas y de comunicaciones necesarias para este cometido.

Gracias a ese esfuerzo, el "1·1·2 Comunidad Valenciana" inició su andadura en junio de 1999. En sus cuatro años y medio de funcionamiento, el Servicio se ha ido adaptando a las exigencias de los ciudadanos, que no son otras que la rapidez y la eficacia en la gestión de emergencias.

Para ello, la Generalitat Valenciana está integrando a todos los organismos de urgencia y emergencia de la Comunidad Valenciana en el Servicio 1·1·2, consensuando con ellos unos criterios objetivos para el tratamiento de los incidentes que se puedan producir en nuestro territorio e incidiendo en la necesidad de instaurar unos parámetros igualitarios en la gestión de las emergencias, correspondiendo así a la reciente Ley de Protección Civil y Gestión de Emergencias de la Generalitat Valenciana.

Este trabajo se plasma en el impulso que nuestro Gobierno autonómico ha dado al sistema tecnológico y a la metodología de trabajo del teléfono de urgencias y emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana", dotándolo de nuevas herramientas y dispositivos al objeto de perfeccionar tanto la recepción y atención de las llamadas como la movilización de efectivos desde cada organismo de emergencia.

El interés de la Generalitat Valenciana, a través de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, radica en continuar estas líneas de trabajo e incorporar en el futuro las mejoras tecnológicas y procedimentales que nos permitan seguir avanzando en el terreno de las emergencias para ofrecer a los ciudadanos la atención que precisan; todo ello sin olvidar la importancia del factor humano, es decir, de todas las personas que nos asisten en situaciones de emergencias y en cuya experiencia y profesionalidad confiamos.

Desde la Generalitat Valenciana y desde la conselleria que presido, tenemos el firme propósito de seguir cumpliendo los objetivos –que asumimos en su momento- de mejora continua del Servicio de Emergencias. Para ello contamos con el trabajo de todas las personas que conforman el Área de Emergencias, y confiamos en seguir contando con el apoyo de todos los organismos de urgencia y emergencia, pues sin su colaboración "1·1·2 Comunidad Valenciana" no sería posible.

2 Presentación

Luis M. Ibañez
Director General de Interior

La presente Memoria Anual recoge las principales actividades desarrolladas por el teléfono de emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana", un Servicio integrado en el Área de Emergencias de la Dirección General de Interior, perteneciente a la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas de la Generalitat Valenciana.

El ejercicio de 2003 que resumimos en estas páginas ha sido un período fructífero en el que se han consolidado algunas funcionalidades del Servicio de Emergencias valenciano y se han iniciado otras, dando cumplimiento a los compromisos de la Generalitat Valenciana en materia de emergencias.

En primer lugar, me referiré a la renovación del Certificado de Calidad ISO 9001:2000 y a la elaboración de la Carta del Servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana". La Generalitat Valenciana, en su apuesta por unos servicios públicos de calidad, ha motivado a las personas que trabajan en este Servicio para que la atención que prestan sea acorde con las demandas de la sociedad, y ha convencido a las empresas y organismos de emergencia de que ése es el camino que se debe seguir de ahora en adelante.

También quiero destacar como un hito de este año la completa integración de la Guardia Civil de las tres provincias al "1·1·2 Comunidad Valenciana", culminando así de forma satisfactoria el proceso de integración de este operativo iniciado un año antes, y ello, sumado al resto de organismos y empresas de urgencia, eleva la cifra de usuarios integrados a un total de 92, donde todos ellos operan ya a través de este único número telefónico y de las plataformas operativa y tecnológica creadas al efecto.

Entre las innovaciones tecnológicas desarrolladas este año, una herramienta que destaca es el Sistema de Información Geográfica, adaptado expresamente a la gestión de emergencias, que se implantará en 2004 permitiendo la localización exacta del lugar donde se produzcan las emergencias, y facilitando el trabajo de los organismos que tienen encomendadas las tareas de búsqueda y salvamento, entre otros.

Por último, desde estas líneas quiero agradecer a todas las personas, instituciones, empresas y organismos de emergencia su esforzado trabajo en este difícil terreno de las emergencias y, en especial, a quienes hasta abril de este año trabajaron en pro de la recuperación de la costa gallega. Coordinados por la Oficina de Ayuda a Galicia que creó la Generalitat Valenciana para este fin, un millar de voluntarios y profesionales realizaron una encomiable labor en esas tierras, con el apoyo de "1·1·2 Comunidad Valenciana", que puso de manifiesto su capacidad de respuesta humana y tecnológica ante una emergencia de esas características.

3 Compromisos del servicio

3.1. Carta del servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana"

El Gobierno Valenciano, consciente de que una Administración moderna y eficiente ha de responder a las expectativas de sus ciudadanos, ha asumido una serie de compromisos concretos de calidad que mejoren el funcionamiento de los servicios públicos, compromisos que se plasman en las Cartas de Servicio.

Así pues, las Cartas de Servicio se configuran como un instrumento de mejora de todos los servicios públicos, en las que cada organismo explica y difunde los compromisos y estándares de calidad a los que se ajustará en función de los recursos disponibles.

El Servicio de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana asumió este compromiso ya desde la puesta en marcha del teléfono de urgencias y emergencias, pues es un hecho digno de destacar que "1·1·2 Comunidad Valenciana" ha conseguido la Certificación de Calidad de AENOR en dos ocasiones.

En los primeros meses de 2003, "1·1·2 Comunidad Valenciana" concluyó la elaboración de su Carta de Servicio. Entre otros, los compromisos que contrae con los usuarios del teléfono de urgencias pasan por ofrecer una atención personalizada las 24 horas del día (365 días al año); responder a las llamadas de urgencia en menos de 20 segundos; actuar con profesionalidad, adaptándose a las circunstancias del llamante; disponer de atención continua en diferentes idiomas, y contemplar las necesidades específicas de diferentes colectivos, como las personas sordas.

Por otro lado, para la consecución de un mejor servicio, la Carta recuerda a los usuarios que el teléfono 1·1·2 no se trata de un número de información general sino destinado exclusivamente a los casos de urgencia o emergencia; pide que se enseñe a los menores a usar apropiadamente este número e incide en que las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen la labor de quienes atienden urgencias reales.

3.2. Renovación del certificado de calidad

El teléfono de emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana" renovó en 2003 el Certificado de Calidad ISO 9001:2000 de AENOR, logrando así validar el esfuerzo realizado por el personal del servicio de emergencias y demostrar la voluntad de mejora continua en la atención al ciudadano y a sus necesidades de auxilio.

El Certificado establece que la plataforma operativa "1·1·2 Comunidad Valenciana" dispone de un sistema de gestión interno acorde a la norma internacional de calidad ISO 9001:2000, sustituta de la ISO 9002:1994, ya obtenida por este servicio en el año 2002, lo que convirtió al "1·1·2 Comunidad Valenciana" en el primer servicio de emergencias español que lograba este reconocimiento.

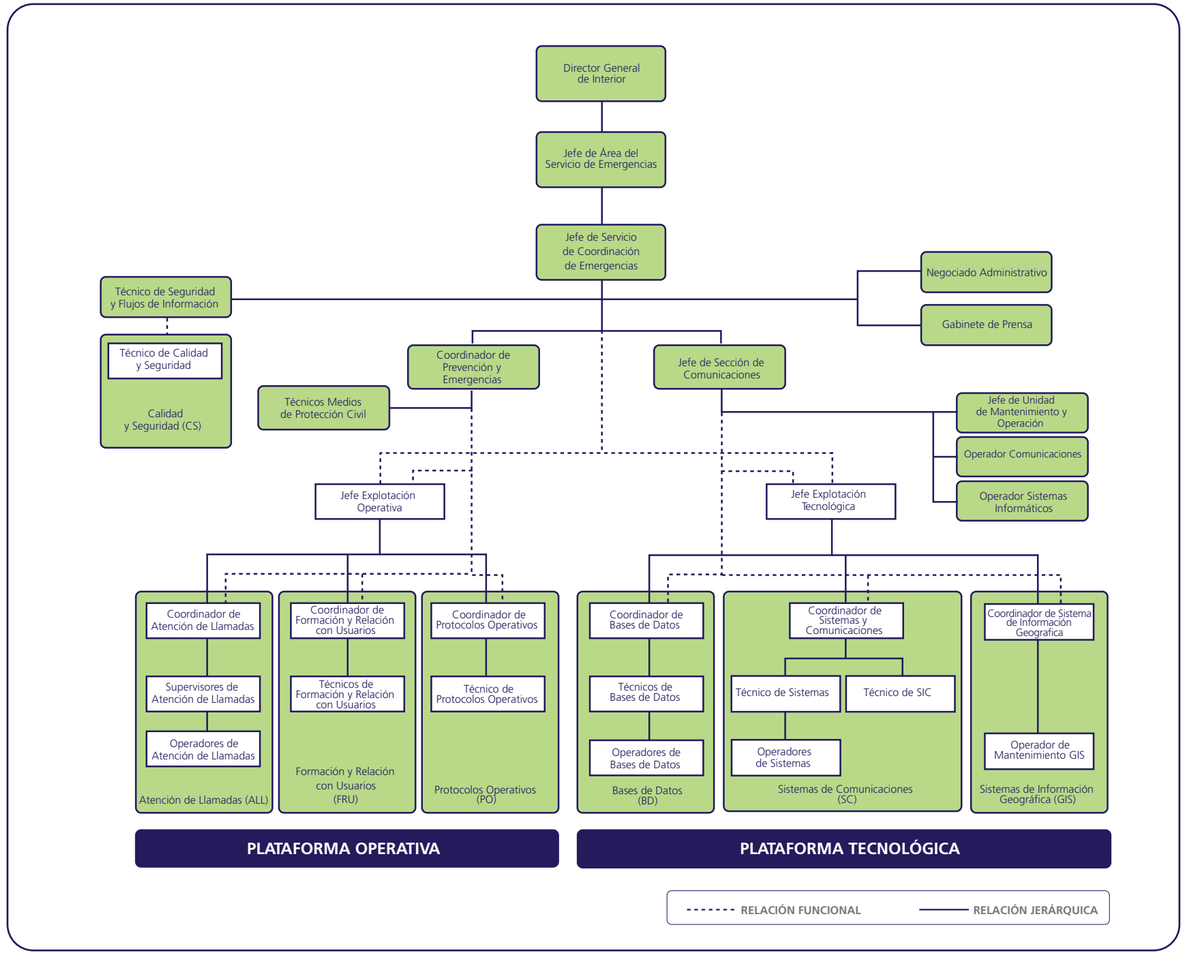
Con la obtención de la ISO 9001 la Generalitat Valenciana renueva su compromiso con los usuarios del servicio, ya que la política de calidad se planifica pensando en los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, en tanto que emisores de las peticiones de asistencia, y también en los organismos de emergencia, como profesionales que satisfacen estas demandas.

La nueva norma, concedida en diciembre de 2003 por un período de tres años, exige mayor concienciación sobre las actividades que se desarrollan y su repercusión en la ciudadanía y en los organismos usuarios del servicio. Por este motivo, la ISO 9001 se centra fundamentalmente en el control de los procesos de gestión de emergencias, la orientación real a las necesidades de los ciudadanos y organismos, y la consecución de los objetivos y de la mejora continua.

AENOR
Empresa Registrada
ER 0058 / 2 / 02

CERTIFIED IQNet MANAGEMENTS SYSTEM

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO 112 COMUNIDAD VALENCIANA



4 La gestión de emergencias

4.1. Nueva operativa de atención de llamadas

La Generalitat Valenciana puso en marcha a finales de año una nueva operativa de trabajo en el teléfono de urgencias y emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana", que consistió en la reestructuración de las categorías profesionales del personal que atiende las llamadas de emergencia que llegan al teléfono 1·1·2, así como en una redefinición de las funciones que cada categoría asumía desde ese momento.

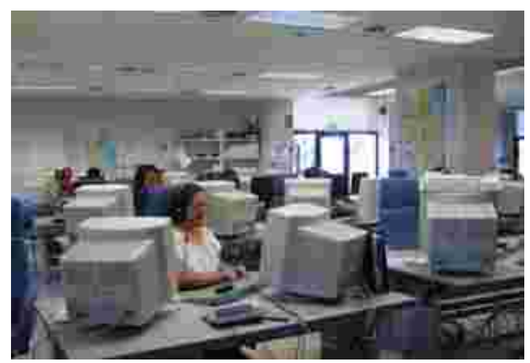
Con la nueva operativa de trabajo, la Sala de Atención de Llamadas del teléfono 1·1·2 cuenta en cada turno de trabajo con operadores, coordinadores de incidentes y supervisores de sala, con el fin de evitar demoras innecesarias y realizar un contacto más ágil con los organismos que han de intervenir en las emergencias.

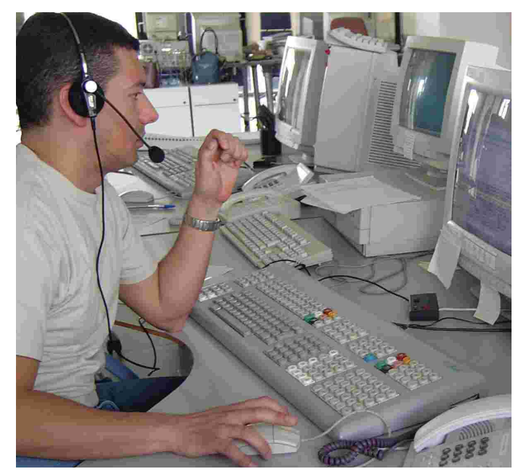
Los operadores atienden las llamadas de emergencia y envían la carta de llamada, donde se recogen los datos principales del suceso, a los organismos de emergencia integrados en la plataforma 1·1·2.

Los coordinadores de incidentes verifican que los organismos integrados hayan recibido las cartas de llamada y efectúan un contacto telefónico con los organismos no integrados, al tiempo que sirven de apoyo permanente a los operadores contestando a sus posibles dudas, consultas y favoreciendo el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Por último, los supervisores de sala son los responsables del correcto funcionamiento de la Sala de Atención de Llamadas, y entre su cometido se encuentra la toma de medidas extraordinarias, el redimensionamiento de la sala y el seguimiento de incidentes de especial relevancia social.

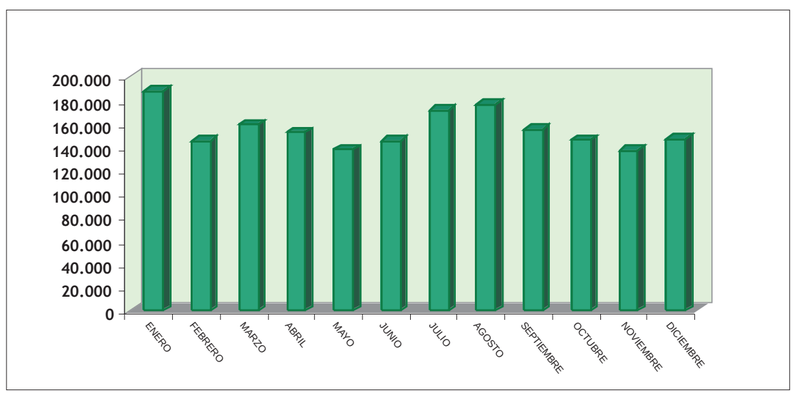
Estos cambios han llevado consigo la revisión, entre otros, de los Planes de Actuación ante cada suceso distinto que se puede producir en la Comunidad Valenciana, lo que redunda en una mayor agilidad del servicio.





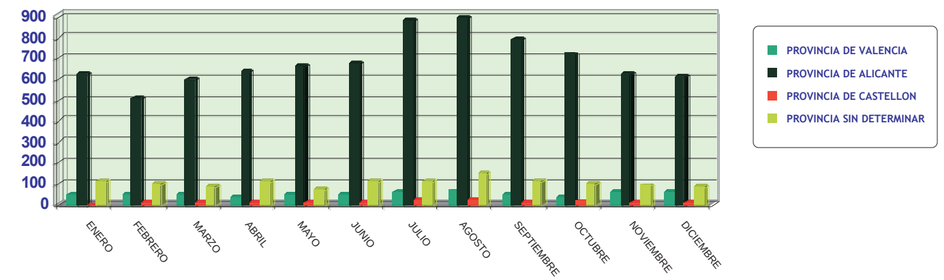
4.2. LLAMADAS ATENDIDAS EN 2003

	1999	2000	2001	2002	2003
ENERO		173.675	206.027	200.741	187.957
FEBRERO		181.751	175.952	194.484	145.258
MARZO		173.845	204.337	225.466	159.157
ABRIL		212.648	203.918	206.024	152.639
MAYO		194.766	178.408	198.815	137.815
JUNIO	16.521	176.984	188.496	198.641	145.027
JULIO	91.358	189.177	208.454	214.732	171.573
AGOSTO	110.873	198.673	238.159	228.838	176.232
SEPTIEMBRE	102.454	195.882	213.843	192.873	154.738
OCTUBRE	109.759	195.803	194.346	181.684	145.804
NOVIEMBRE	97.279	161.878	167.604	175.654	137.286
DICIEMBRE	117.971	180.890	180.277	174.063	146.482
TOTAL	646.215	2.235.972	2.359.821	2.392.015	1.859.968



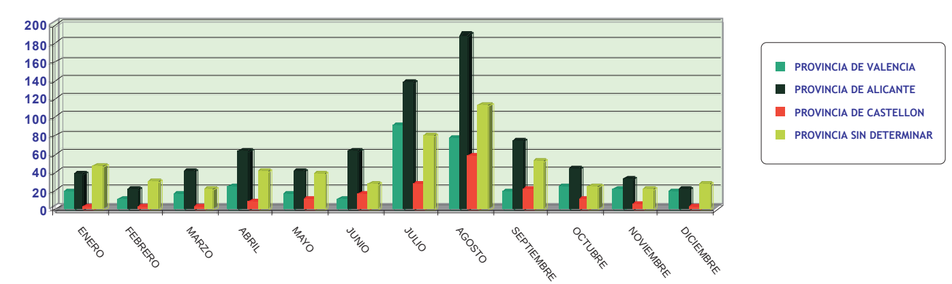
TOTAL LLAMADAS EN INGLES POR PROVINCIAS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROVINCIA DE VALENCIA	48	51	49	39	52	44	66	68	50	37	57	59	**620**
PROVINCIA DE ALICANTE	622	514	596	637	669	675	883	900	793	723	631	616	**8.259**
PROVINCIA DE CASTELLON	2	9	10	13	10	7	26	22	5	17	8	7	**136**
PROVINCIA SIN DETERMINAR	111	105	84	109	77	113	111	152	111	104	94	86	**1257**
TOTAL LLAMADAS	783	679	739	798	808	839	1.086	1.142	959	881	790	768	**10.272**



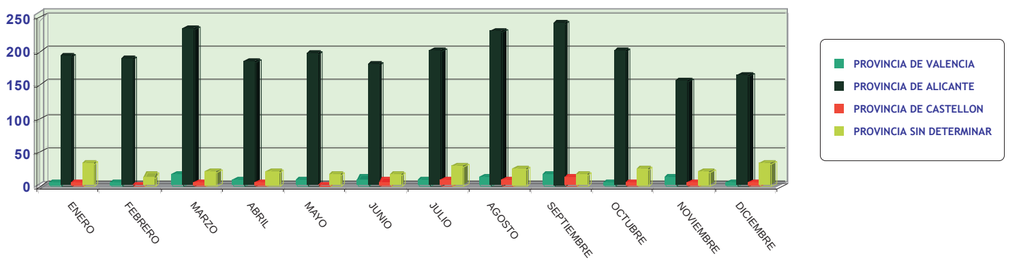
TOTAL LLAMADAS EN FRANCÉS POR PROVINCIAS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROVINCIA DE VALENCIA	18	12	16	26	16	12	90	77	18	24	21	18	**348**
PROVINCIA DE ALICANTE	38	22	41	64	42	63	139	189	74	43	32	22	**769**
PROVINCIA DE CASTELLÓN	3	2	2	7	12	17	27	57	21	12	5	2	**167**
PROVINCIA SIN DETERMINAR	48	31	23	41	38	27	80	114	52	26	22	27	**529**
TOTAL LLAMADAS	107	67	82	138	108	119	336	437	165	105	80	69	**1.813**



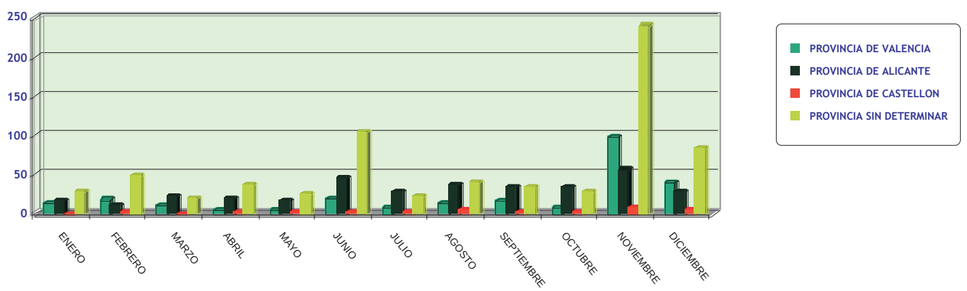
TOTAL LLAMADAS EN ALEMÁN POR PROVINCIAS

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROVINCIA DE VALENCIA	5	7	17	10	9	12	9	14	17	6	13	7	**126**
PROVINCIA DE ALICANTE	195	190	234	186	198	180	201	230	244	203	157	165	**2.383**
PROVINCIA DE CASTELLON	4	0	6	4	3	8	11	11	13	5	4	4	**73**
PROVINCIA SIN DETERMINAR	34	16	23	21	17	20	31	25	17	28	21	34	**287**
TOTAL LLAMADAS	238	213	280	221	227	220	252	280	291	242	195	210	**2.869**



TOTAL LLAMADAS OTROS IDIOMAS POR PROVINCIAS

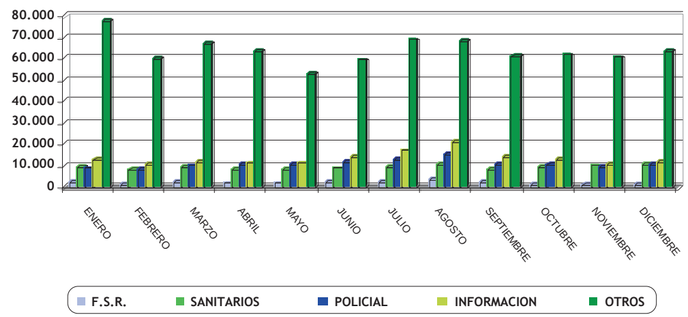
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PROVINCIA DE VALENCIA	15	19	11	6	5	21	8	14	18	9	100	41	**267**
PROVINCIA DE ALICANTE	18	13	23	20	18	48	30	39	36	35	57	30	**367**
PROVINCIA DE CASTELLON	1	3	1	2	2	3	4	7	3	4	8	5	**43**
PROVINCIA SIN DETERMINAR	30	50	21	39	26	105	23	42	36	29	241	86	**728**
TOTAL LLAMADAS	64	85	56	67	51	177	65	102	93	77	406	162	**1.405**

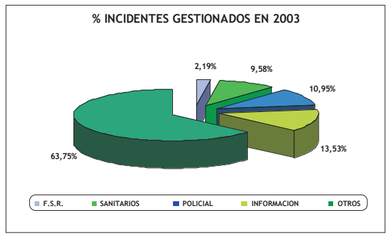


4.3. INCIDENTES GESTIONADOS EN 2003

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTALES	%
F.S.R.	2.376	1.611	2.195	2.153	2.094	2.609	3.090	3.493	2.366	1.700	1.261	1.501	26.449	2,19%
SANITARIOS	9.843	8.779	9.470	8.854	8.764	9.138	9.953	10.441	8.789	9.785	10.395	11.328	115.539	9,58%
POLICIAL	9.018	8.311	10.215	10.591	11.067	11.686	13.502	15.254	11.341	10.516	9.902	10.681	132.084	10,95%
INFORMACION	13.314	10.667	11.671	11.489	11.547	14.183	17.264	21.793	14.721	13.367	10.880	12.261	163.157	13,53%
OTROS	77.915	60.158	67.408	64.197	53.638	59.688	69.148	68.950	61.376	62.129	60.839	63.536	768.982	63,75%

INCIDENTES GESTIONADOS EN 2003





5 Emergencias más destacadas

5.1. Incendios forestales

Los dos incendios forestales más graves ocurridos en 2003 en la Comunidad Valenciana afectaron a los términos municipales de Chiva y Buñol (Valencia) y de Llíber, Xaló y Benissa (Alicante), donde en conjunto se quemaron un total de 2.585 hectáreas de matorral y arbolado, 1.707 en el primero y 878 en el segundo, según se indica en las cifras provisionales.

Ambos incendios se iniciaron con apenas dos días de diferencia y fueron intencionados, según las conclusiones extraídas de las investigaciones efectuadas sobre el terreno por los agentes forestales de investigación de la conselleria de Territorio y Vivienda.

El incendio forestal que se originó en el monte de La Cabrera, en Buñol, la noche del 28 de agosto, se extendió posteriormente al término municipal de Chiva, donde afectó sobre todo a la zona de Fuente Umbría pese a la labor de los equipos de extinción, que no pudieron impedir el avance del fuego por las rachas de viento de poniente que soplaban en aquel momento, ni pudieron controlar las llamas en un terreno abrupto como el que impera en esta sierra.

Desde el primer aviso, siguiendo las instrucciones del Plan Especial frente a Incendios Forestales, la Generalitat Valenciana movilizó a sus efectivos aéreos y terrestres contra incendios, que estuvieron ayudados posteriormente por los medios desplazados por el ministerio de Medio Ambiente, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, las Diputaciones Provinciales, y la Comunidad de Castilla-La Mancha, que sumaban unos 200 efectivos además de una veintena de medios aéreos.

Todo este dispositivo requirió la activación de un ente que coordinara todas las acciones que se desarrollaban sobre el terreno, además de otras no menos importantes como el avituallamiento del personal y el relevo de efectivos: El Centro de Coordinación Operativa Integrado (CECOPI), dirigido por el conseller de Justicia y Administraciones Públicas, Víctor Campos, se instaló en el parque de bomberos de Chiva, hasta donde se desplazó el President de la Generalitat, Francisco Camps, para conocer de primera mano la evolución del incendio.

El CECOPI dio por controlado el incendio de Valencia en la tarde del día 30 de agosto. Apenas unas horas antes, se recibía la alarma por otro fuego en la localidad alicantina de Benissa, en la sierra de la Venta, iniciándose así lo que sería el segundo gran incendio del verano.

Los efectivos de extinción sospecharon desde el primer momento que el incendio había sido provocado, ya que se apreciaron dos focos, uno cercano a la carretera y otro a unos 500 metros del primero.

El fuego se extendía con rapidez alentado por el viento de levante, pero, para atajar cuanto antes el avance de las llamas, la Generalitat Valenciana envió al instante 15 medios aéreos y 14 terrestres, algunos procedentes del incendio de Valencia, en el que se seguía trabajando pese a estar controlado hasta su total extinción.

En esta ocasión, el CECOPI se instaló en el parque de bomberos de Benissa, bajo la dirección del conseller de Justicia y Administraciones Públicas, que se desplazó desde Chiva para coordinar nuevamente las tareas de extinción.

Un día después de su inicio, el incendio afectaba ya a las partidas de Pinos, Marnes y Caus, en los términos municipales de Benissa, Llíber y Xaló. Al igual que días atrás, la Generalitat Valenciana desplegó a todos sus efectivos, ayudado por los medios estatales y provinciales, y por las Fuerzas de Seguridad.

A última hora del día 31 de agosto el CECOPI confirmaba que el incendio estaba técnicamente controlado, tras arrasar 878 hectáreas de matorral y pinar.

El tercer incendio del año, en cuanto a su gravedad, fue el que afectó a la Sierra de Espadán (Castellón), el día 31 de enero, en los términos de Eslida, Aín y Chóvar, y que fue controlado el día 2 de febrero tras arrasar 292,9 hectáreas.

Este incendio tuvo dos fuegos en su inicio: el primero en Eslida, a primera hora de la tarde, y el segundo en Aín, casi tres horas después. El trabajo de extinción de estos focos fue arduo, puesto que las rachas de viento llegaron a alcanzar los 115 km/h., lo que impidió la salida de los medios aéreos hasta que mejoró la situación. De hecho, un día antes, la Generalitat había comunicado a los organismos de emergencia y ayuntamientos de la Comunidad Valenciana la situación de Preemergencia por fuertes vientos y Preemergencia Extraordinaria por riesgo de incendios forestales en las tres provincias.

A consecuencia de estos incendios, y debido al corte de suministro eléctrico, fue necesario evacuar preventivamente el municipio de Eslida, cuyos habitantes fueron alojados en un albergue del municipio de Nules. Para las personas que carecían de medio de transporte propio, se habilitaron un total de 9 autobuses a tal fin.

Aunque los medios aéreos no podían salir, nada más recibirse el aviso del fuego en el Centro de Coordinación de Emergencias se

movilizó de inmediato a los medios terrestres, que sumaron más de un centenar de efectivos entre los de la Generalitat Valenciana, Diputación Provincial y Fuerzas de Seguridad.

El día 1 de febrero, el frente de Eslida estaba ya controlado pero permanecía activo el frente de Aín además de otro que afectaba a Chóvar. Las autoridades de la Generalitat, reunidas en el Puesto de Mando Avanzado, confirmaban que los medios aéreos habían podido salir ya a primera hora de la mañana.

Al día siguiente el incendio se daba por controlado, después de que más de 110 efectivos de las tres provincias hubieran trabajado en los frentes aún activos.

5.2. Movimientos sísmicos

La intensa actividad sísmica que registró la Comunidad Valenciana en 2003 se materializó, sobre todo, en los tres seísmos que se sucedieron en el mes de septiembre, cuyo epicentro se ubicó en el mar Mediterráneo y, aunque fueron apreciados en todo el litoral de la Comunidad, no ocasionaron daños personales ni materiales de gravedad.

Así, el día 16 de septiembre, a las 13:02 horas, se produjo el primero de los seísmos, con una magnitud de 4,3 en la escala Richter. El Instituto Geográfico Nacional (IGN) ubicó su epicentro en el mar, a 35 kilómetros al este de Valencia, y confirmó que este seísmo estuvo precedido por otro de menor intensidad (2,6), que tres horas antes se había producido en el Golfo de Valencia sin ser percibido por la población.

En la hora posterior al temblor (desde las 13 a las 14 h.), el servicio de emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana" recibió un total de 1.799 llamadas, entre las solicitudes habituales de asistencia urgente y las de ciudadanos que notaron el movimiento sísmico. Estas llamadas procedían mayoritariamente de la ciudad de Valencia, donde el terremoto se notó con intensidad, y de su área metropolitana (Burjassot, Xirivella, Aldaia, Torrent ...) pero también de localidades más alejadas, como Alzira, Sagunto, Tavernes Blanques o Gandia, entre otras.

Tras recibir la confirmación del IGN sobre este seísmo, el Centro de Coordinación de Emergencias activó el "Procedimiento de Actuación frente al Riesgo Sísmico" y avisó de inmediato, a través de un Boletín de Información Especial, a los ayuntamientos de la comarca de l'Horta – la más afectada-, a la Delegación del Gobierno, a los organismos de emergencia, Fuerzas de Seguridad y empresas de servicios básicos; al tiempo que recomendaba a la población una serie de pautas de actuación para prevenir posibles incidentes.

Dada la ausencia de daños personales y materiales evidentes, el CCE puso en marcha la "Situación 0" de dicho Procedimiento, que consiste en la actuación coordinada de las instituciones y organismos competentes dirigida a intensificar la información a los ciudadanos sobre los fenómenos sísmicos.

Este seísmo registró varias réplicas que la población no notó, hasta que el día 21 de septiembre volvió a intensificarse la actividad sísmica y la población se vio sacudida de nuevo por dos temblores, sucedidos con apenas media hora de diferencia.

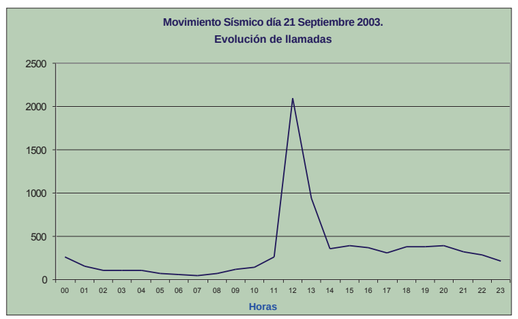
El primero, a las 11:58 horas, tuvo una intensidad de 4,2 en la escala Richter y el epicentro a 39 kilómetros al este de Valencia. Su influencia se extendió por la franja litoral, desde Sagunto a Alicante. El siguiente, a las 12:34 h., reflejó una intensidad de 4,6 y se localizó a 35 kilómetros al este de Valencia, dejándose notar en las mismas localidades que el seísmo del día 16, no en vano tenía el mismo epicentro y casi las mismas coordenadas.

En esta ocasión, los ciudadanos de la Comunidad Valenciana aumentaron las llamadas al 1·1·2 de forma considerable, dada la alerta social existente ya por este fenómeno a raíz del primer episodio sísmico. Desde las 12 a las 13 horas, el servicio de emergencias recibió 2.214 llamadas, y de las 13 a las 14 horas un total de 1.151 avisos. La mayoría de los avisos originados por el temblor procedía de Valencia, pero también se recogieron algunos de localidades de Castellón (Segorbe, Burriana, Castellón ciudad) y de Alicante (Dénia y ciudad de Alicante), entre otras.

El CCE activó de nuevo el Procedimiento de Actuación, así como el sistema automático de avisos para enviar con celeridad la información sobre los seísmos tanto a la población como a los organismos de emergencia.

Los últimos terremotos en la Comunidad Valenciana motivaron una reunión para analizar su repercusión, que se celebró el 22 de septiembre, presidida por el conseller de Justicia y Administraciones Públicas, Víctor Campos, e integrada por representantes de las consellerias de Sanidad, Infraestructuras, Industria y Bienestar Social, además de los delegados territoriales del Consell, de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, y de personal técnico tanto de la Comunidad como a nivel nacional.

El representante de la Generalitat Valenciana explicó que, aunque se podrían producir pequeñas réplicas, la población debía estar tranquila porque la situación era de normalidad y no había personas afectadas. Asimismo, Víctor Campos resaltó que ningún colegio, ni centro sanitario, ni centro público de la Comunidad había sufrido ningún tipo de daños de consideración que necesitase una actuación urgente.



6 Procedimientos de actuación ante emergencias

La legislación en materia de protección civil en la Comunidad Valenciana está presidida por la Ley 9/2002, de 12 de diciembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias de la Generalitat Valenciana, que regula la acción pública en esta materia.

En lo que atañe a la presente Memoria de Actividades, cabe resaltar que la Ley se ocupa de la regulación de los Centros de Coordinación de Emergencias, del teléfono de emergencias 1·1·2, de los servicios de intervención frente a emergencias y del voluntariado de protección civil.

En su Título I, dicha Ley se refiere, entre otros aspectos, a los distintos instrumentos de planificación de la protección civil en la Comunidad Valenciana. Así, en el artículo 10.3 del Capítulo II –dedicado a los Planes de Protección Civil- establece que: "Los planes de protección civil y gestión de emergencias podrán ser de los siguientes tipos: Planes territoriales, planes especiales, procedimientos de actuación y protocolos operativos".

Los procedimientos de actuación vienen regulados en el artículo 14 de la Ley, que los define como "el instrumento organizativo general de respuesta para hacer frente a riesgos concretos no contemplados en el artículo 6 de la Norma Básica de Protección Civil" y añade que "se contará con procedimientos de actuación en aquellos riesgos que no dispongan de directriz básica para su elaboración, o que pese a disponer de ella, sea necesario contar con un documento previo a la elaboración del plan especial".

El conseller de Justicia y Administraciones Públicas, como conseller competente en la materia, es el encargado de aprobar los procedimientos de actuación que elaboran los técnicos de la Dirección General de Interior, previo informe de la Comisión de Protección Civil de la Comunidad Valenciana, que es el órgano colegiado de carácter consultivo a través del cual las administraciones públicas analizan, debaten y acuerdan los programas de actuación frente a emergencias.

6.2. Novedades en los procedimientos

6.2.1 ACCIDENTES DE BUCEO

El CCE de l'Eliana acogió, a principios del mes de julio, a un grupo de expertos en accidentes de buceo reunidos en una jornada técnica -organizada por el Servicio de Coordinación de Emergencias de la Generalitat- de la que surgió un Procedimiento de Actuación para este tipo de sucesos.

En este encuentro, los distintos organismos encargados de la gestión de accidentes de buceo plasmaron una visión general de los recursos disponibles en la Comunidad Valenciana –tanto humanos como técnicos- para hacer frente a los accidentes de buceo, y consensuaron los criterios técnicos de intervención para resolver los casos que se den en nuestra Comunidad, sentando así las bases de un Procedimiento de Actuación.

La Jornada reunió a los directores y médicos coordinadores de los tres Centros de Información y Coordinación de Urgencias provinciales, al personal médico de la Unidad de Terapéutica Hiperbárica del Hospital General de Castellón y a la tripulación sanitaria del helicóptero medicalizado de Valencia, además de al personal técnico de la Dirección General de Interior y a la tripulación de vuelo de los helicópteros medicalizado y de emergencias de la Generalitat.

La Comunidad Valenciana dispone de una de las instalaciones hiperbáricas más modernas de la Unión Europea, ya que el Hospital General de Castellón cuenta con una Unidad de Terapéutica Hiberbárica (UTH), equipada con la tecnología más avanzada y preparada para atender todos los accidentes disbáricos que ocurran en el ámbito de la Comunidad Valenciana, de los que los más importantes son los accidentes de buceo y las intoxicaciones con monóxido de carbono.

Incidentes del Año 2003 por accidentes de buceo

	Alicante	Castellón	Valencia	Otras	Total
Abril	3	-	-	-	3
Junio	1	1	-	-	2
Julio	2	-	-	-	2
Agosto	1	1	1	1	4
Septiembre	2	-	-	-	2
Octubre	1	-	-	-	1
Noviembre	-	-	-	1	1
Total	10	2	1	2	15

39 incidentes de buceo atendidos por el 1·1·2 desde el inicio del servicio

Desde la implantación del teléfono de urgencias y emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana" y hasta fin de 2003, los operadores del servicio han atendido un total de 39 incidencias relacionadas con la práctica de buceo deportivo o profesional: 25 en Alicante, 6 en Castellón y 5 en Valencia; además de otras 3 ocurridas en provincias limítrofes que han entrado en este servicio y se han derivado a la Comunidad Autónoma correspondiente. De estas cifras, 15 se refieren a accidentes atendidos en 2003.

El procedimiento que se sigue, cuando entra una llamada sobre un accidente de estas características en el 1·1·2, consiste en alertar al Centro de Información y Coordinación de Urgencias correspondiente, al Centro Regional de Salvamento Marítimo, Cruz Roja, Protección Civil, Guardia Civil y Policía Local. También se avisaría a la Autoridad Portuaria en caso de que el incidente se localizase en las instalaciones portuarias.

6.2.2 TELEASISTENCIA A MUJERES EN SITUACIÓN DE RIESGO

Una de las medidas impulsadas por la Generalitat Valenciana para atender a las mujeres víctimas de violencia doméstica es el "Proyecto de atención a mujeres en situación de riesgo", que incluye un "sistema de teleasistencia" a un grupo de mujeres consideradas con riesgo de sufrir malos tratos, diseñado por la dirección general de la Mujer de la conselleria de Bienestar Social y los técnicos del Centro de Coordinación de Emergencias.

"1·1·2 Comunidad Valenciana" se implicó desde el principio en este proyecto; para ello las consellerias de Bienestar Social y de Justicia y Administraciones Públicas firmaron un Acuerdo de Colaboración y un Procedimiento Operativo –suscrito el 5 de diciembre de 2002- por el que se ponía en marcha dicho sistema de teleasistencia.

La teleasistencia permite la atención urgente y personalizada a las mujeres que conforman el grupo de riesgo. Cuando una de ellas emite una alerta –ya sea por amenazas o por agresión- los Centros Mujer-24 Horas de la dirección general de la Mujer reciben instantáneamente el aviso, que es transmitido automáticamente al teléfono de emergencias 1·1·2.

Desde la activación del sistema, "1·1·2 Comunidad Valenciana" ha gestionado siete incidentes por amenazas a mujeres de este colectivo. Siguiendo el Procedimiento Operativo, tanto en estos siete casos registrados como en los que lamentablemente puedan ocurrir en el futuro, el teléfono de emergencias tiene el cometido de alertar de inmediato a los organismos de emergencia policiales y sanitarios que deben actuar ante estos hechos delictivos.

DIRECCIÓN GENERAL DE LA MUJER

no estás sola

Centro Mujer 24 Horas

7 Integración de usuarios

7.1. Integración de usuarios en la red de emergencias del 1·1·2

El trabajo que se lleva a cabo en el Centro de Coordinación de Emergencias autonómico de l'Eliana, sede del teléfono "1·1·2 Comunidad Valenciana", se fundamenta en una base tecnológica –CoordCom- que agrupa toda la red de comunicaciones de emergencia, y hace posible la gestión integral de los incidentes: desde la recepción de la llamada al 1·1·2, a la captación de la información, la alerta a organismos competentes y la movilización de recursos.

El sistema CoordCom, comercializado por la empresa sueca Ericsson pero adaptado a las características de la Comunidad Valenciana, aporta a la gestión de incidentes un sistema de información geográfica, de localización de unidades, de gestión del estado de los recursos, planificación de actividades y obtención de informes.

Todos los organismos de emergencia y empresas integrados en "1·1·2 Comunidad Valenciana" operan a través de este sistema, que permite la conexión de las sedes centrales de estos organismos con el Centro de Coordinación de Emergencias, ya sea a través de terminales informáticos de Mando y Control (TMC) o de Terminales de Atención y Seguimiento (TAS), instalados en función del nivel de servicios que atienden.

Culmina la conexión de COS y COTA de la Guardia Civil

A lo largo de 2003, se sumaron a "1·1·2 Comunidad Valenciana" un total de 9 organismos de emergencia (5 con terminal TMC y 4 con terminal TAS), lo que eleva la cifra de usuarios integrados desde la puesta en marcha del servicio a un total de 92 organismos.

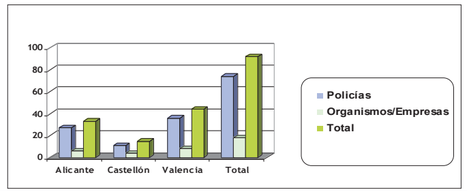
Destaca la incorporación del Centro Operativo de Servicios (COS) y la Central Operativa de Tráfico Agrupación (COTA) de la Guardia Civil, de las provincias de Alicante y Castellón, por lo que en 2003 culmina la conexión de la Guardia Civil al 1·1·2, iniciada el año anterior con COS y COTA de la provincia de Valencia.

Además, los organismos también integrados en este período son las Policías Locales de Gandia, Alzira y Alginet, en la provincia de Valencia, y de Dénia y Callosa de Segura, en la de Alicante.

Previa a su incorporación, todos los organismos pasan por una fase de formación que tiene por objeto enseñarles el manejo de los terminales informáticos. En 2003 se impartieron 83 cursos de formación (27 de formación inicial y 56 de formación permanente), lo que implica un total de 1.122 horas dedicadas a formación; además el número de alumnos formados ascendió a 439, pertenecientes a un total de 33 organismos y empresas de emergencia.

ORGANISMOS INTEGRADOS DESDE 1999 HASTA 2003

	Alicante	Castellón	Valencia	Total
Policías	27	11	36	74
Organismos/Empresas	6	4	8	18
Total	33	15	44	92

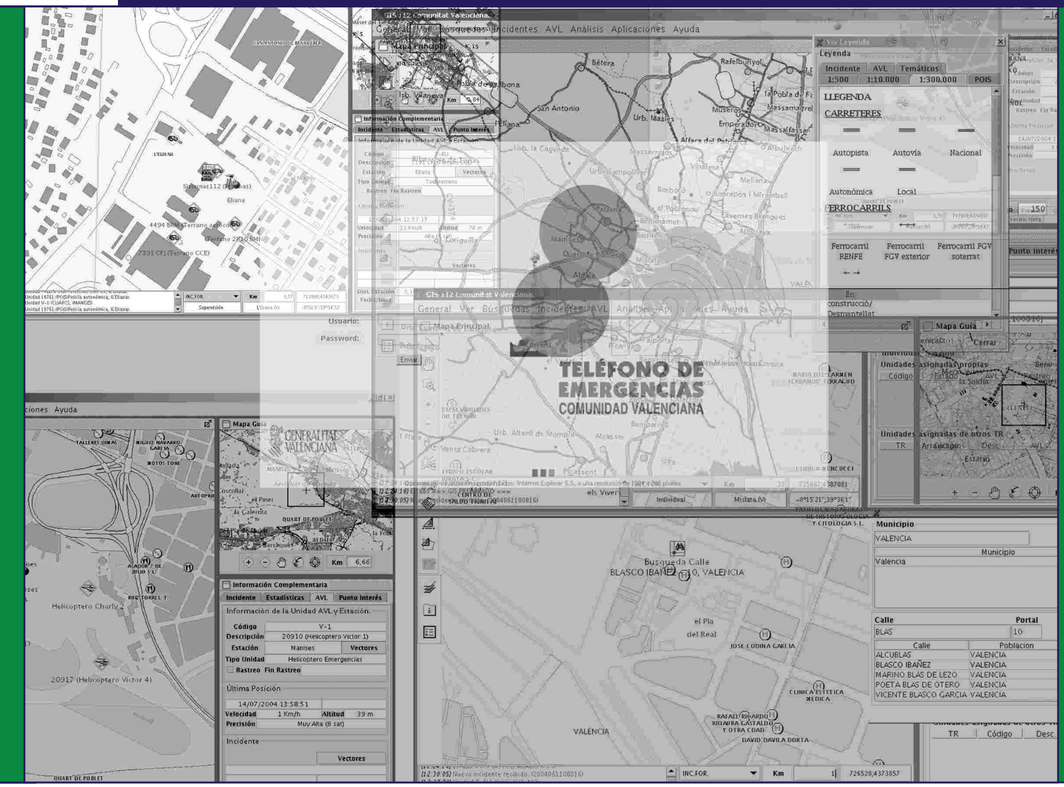


Las Policías Locales de la Comunidad Valenciana se instruyen en el 1·1·2

La Generalitat Valenciana ha incorporado al Plan de Formación del Instituto Valenciano de Seguridad Pública (IVASP) un módulo dedicado al 1·1·2. De este modo, los agentes de Policía Local de la Comunidad Valenciana se instruyen en el teléfono de emergencias.

El módulo consta de 14 horas de formación, divididas en tres apartados: Legislación sobre el número único de emergencias europeo 1·1·2; el modelo "1·1·2 Comunidad Valenciana"; y los servicios operativos de emergencia de la Comunidad Valenciana, su coordinación y operatividad tras la implantación del teléfono de emergencias en la Comunidad Valenciana.

8 Apuesta tecnológica



8.1. El sistema automático de avisos

La transmisión de información al mayor número de usuarios en el menor tiempo posible es una función que "1·1·2 Comunidad Valenciana" potenció, a lo largo de 2003, gracias al 'Módulo Audiomático' o sistema automático de aviso múltiple, implantado por la Generalitat Valenciana en el Centro de Coordinación de Emergencias autonómico a finales de 2001.

Las alertas meteorológicas, los boletines de información especial, así como otras comunicaciones de interés o de emergencia, se envían siempre con este sistema, que reduce considerablemente los tiempos de envío y recepción con respecto a otros métodos de transmisión de información.

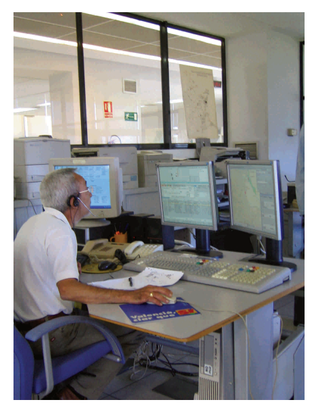
La automatización de las tareas de envío de información, y su centralización en el Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana, ha permitido liberar a los Centros de Emergencia Provinciales de Alicante y Castellón de este cometido, otorgándoles mayor disponibilidad para la gestión de incidentes de emergencia.

38 alertas meteorológicas activadas

En 2003, el Centro de Coordinación de Emergencias activó un total de 38 alertas meteorológicas, que se corresponden con 14 Preemergencias por lluvia, 12 por temporal marítimo, 8 por viento, 2 por granizo y 1 por nieve; además de 1 Emergencia por nevadas.

Por otro lado, en al menos una zona de la Comunidad Valenciana, se activaron 21 Preemergencias nivel 3 por riesgo de incendios forestales y 98 Preemergencias Extraordinarias por este mismo motivo.

La distinción por zonas (7 en total) a la hora de establecer la Preemergencia por incendios, se efectúa en los meses de verano, coincidiendo con la temporada de máximo riesgo de incendios forestales, al objeto de precisar con exactitud las áreas geográficas de la Comunidad Valenciana que tienen mayor riesgo de sufrir incendios, en virtud de parámetros como la fuerza y dirección del viento, la humedad y la temperatura. El resto del año, los niveles de Preemergencia por riesgo de incendios forestales se establecen por provincias.



GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PUBLICAS
DIRECCION GENERAL DE INTERIOR
CENTRO DE COORDINACION DE EMERGENCIAS
Teléfono : 105.24 horas

DECLARACIÓN DE PREEMERGENCIA

Fecha: **8 de diciembre de 2004** Hora: **10:56**
Debido la información meteorológica facilitada por el Grupo de Predicción y Vigilancia del Centro Meteorológico Territorial de Valencia (CMTV), se declara la situación de:

- **PREEMERGENCIA POR**
- **NIEVE EN TODA LA COMUNIDAD VALENCIANA**
- **LLUVIA EN LAS PROVINCIAS DE ALICANTE , VALENCIA Y SUR DE CASTELLON**
- **VIENTO EN LA PROVINCIA DE ALICANTE Y SUR DE VALENCIA**

Transcripción del texto del boletín del INM siguiente:

PREDICCIÓN DE FENÓMENOS METEOROLÓGICOS ADVERSOS
PARA LA COMUNIDAD VALENCIANA
DIA 8 DE DICIEMBRE DE 2003 A LAS 10:00 H.L. N 13° VAI
PREDICCION VALIDA HASTA LAS 24 HORAS DE MAÑANA MARTES DIA 9
ESTA PREDICCION SE ACTUALIZARA A LAS 19:00 H.L. SALVO QUE SEA NECESARIO HACERLO ANTES.
EL INSTITUTO NACIONAL DE METEOROLOGIA INFORMA:

PROVINCIA DE CASTELLON:
NIEVE EN COTAS DE 600 MTS DESCENDIENDO AL FINAL DEL DIA A 400 MTS
PUDIENDO SUPERAR LOS 10 LM2 .

PROVINCIA DE VALENCIA :
LLUVIAS QUE EN EL LITORAL Y PREITORAL SUR PUEDEN DERI LOCALMENTE PERSISTENTES A PARTIR DE LA TARDE, PUDIENDO ACUMULAR EN TODO EL EPISODIO 100 LM2 .
NIEVE EN COTAS DE 600 MTS DESCENDIENDO AL FINAL DEL DIA A 700 MTS
PUDIENDO SUPERAR LOS 10 LM2 .

PROVINCIA DE ALICANTE :

LLUVIAS QUE A PARTIR DE LA TARDE, PUEDEN SER LOCALMENTE MUY FUERTES
EN EL LITORAL NORTE Y CENTRAL NORTE PUEDEN SER PERSISTENTES Y ACUMULAR EN TODO EL EPISODIO 150 LM2 .
PUDIENDO SUPERAR LOS 10 LM2 .
NIEVE EN COTAS DE 900 MTS DESCENDIENDO AL FINAL DEL DIA A 700 MTS
VIENTOS DEL NORDESTE QUE A PARTIR DE LA TARDE EN EL LITORAL PUEDEN SER MUY FUERTES PUDIENDO SUPERAR LOS 90 KM/H .

Esta notificación se transmite a los Municipios potencialmente afectados, organismos implicados de las administraciones públicas y empresas de servicios básicos, quienes deberán adoptar las medidas preventivas que se consideren necesarias.

En caso de producirse incidencias importantes en el ámbito de su competencia, deberá facilitar información al Centro de Coordinación de Emergencias de su provincia, por los cauces habituales o a través del teléfono de emergencias **112**.

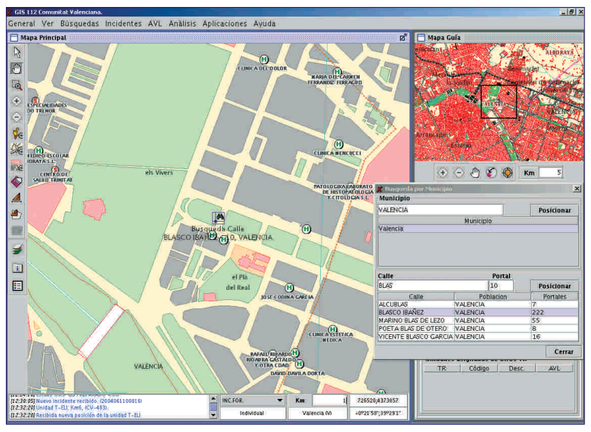
8.2. El sistema de información geográfica (GIS) aplicado a la gestión de emergencias

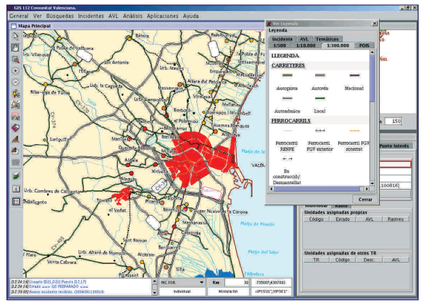
En el campo de la gestión de las emergencias, la correcta ubicación del incidente tiene una importancia crucial. Disponer de información detallada del enclave donde tiene lugar la emergencia, facilita en gran medida su adecuada resolución. Por este motivo, durante el año 2003, las secciones de Comunicaciones y de Emergencias del Centro de Coordinación de Emergencias de l'Eliana han diseñado un nuevo Sistema de Información Geográfica (GIS), adaptado específicamente a las exigencias de la gestión de emergencias.

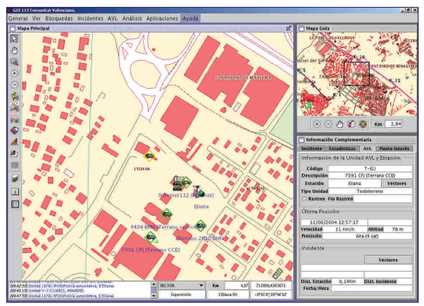
El nuevo GIS del "1·1·2 Comunidad Valenciana" implementará el sistema más novedoso de visualización de cartografía compleja. Organizado en capas georreferenciadas, el sistema cartográfico ofrecerá al profesional de la emergencia diferentes imágenes del territorio de la Comunidad según el nivel de zoom (o distancia visual al terreno), pasando paulatinamente de la visión global de toda la Comunidad a la del callejero de cualquier ciudad de nuestro territorio.

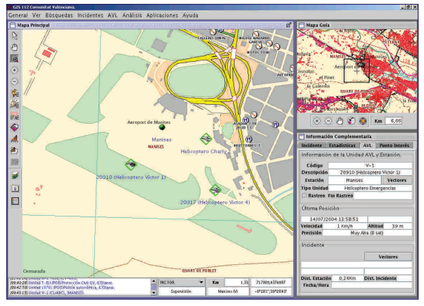
Una de las nuevas funcionalidades que aporta este GIS al escenario de las emergencias es la llamada función "pizarra" que permitirá, a los servicios operativos que intervengan en un incidente, no sólo consultar la cartografía sino también crear elementos gráficos y alfanuméricos que se incorporarán en tiempo real al mapa; de modo que, a través de la red integrada de usuarios del "1·1·2 Comunidad Valenciana", cualquier medio operativo, desde su central, podrá consultar y a su vez crear y modificar esta cartografía "viva" del incidente.

Otra funcionalidad destacada es la localización automática de vehículos (ubicación real en el mapa de los vehículos movilizados a un incidente), que permitirá movilizar de forma óptima los recursos disponibles y realizar su correcto seguimiento en la zona de intervención.









Cartografía Propiedad del Instituto Cartográfico Valenciano (ICV)

El GIS también incorpora los últimos avances tecnológicos en materia de telecomunicaciones, como la localización de llamadas realizadas al teléfono 1·1·2 desde teléfonos fijos y móviles. Esta capacidad facilitará enormemente la resolución de ciertos incidentes, como por ejemplo la búsqueda de excursionistas extraviados o accidentados y la ubicación de accidentes de tráfico en zonas interurbanas.

Se configura, por tanto, como una herramienta fundamental en la gestión de emergencias, que va a facilitar el trabajo interactivo y cooperativo entre organismos en situaciones de gran emergencia, tales como incendios forestales, accidente industrial grave, o emergencias meteorológicas, entre otras.

El diseño del nuevo GIS de emergencias se ha concebido con una "arquitectura abierta", al objeto de que pueda establecerse una conexión con otros sistemas, como CoordCom –herramienta informática de gestión de emergencias en "1·1·2 Comunidad Valenciana"-, Sistema de Información Corporativa (SIC), dispositivos personales (PDA) y a través de Internet. El acceso a la cartografía de la Comunidad Valenciana podrá realizarse a través de navegadores web, y también a través de PDA, que se utilizarán para el desplazamiento del personal de emergencias al Puesto de Mando Avanzado del lugar donde se haya producido una emergencia.

Por otro lado, la consulta de puntos de interés en el mapa incluirá empresas de riesgo, puntos críticos, estaciones de la Red de Comunicaciones de Emergencias de la Comunidad Valenciana, gasolineras, colegios, restaurantes, playas cercanas, entre otros. Estos elementos incorporarán información asociada o complementaria, que podrá ser de tipo multimedia.

Una opción digna de destacar también es la integración del módulo de perimetración de superficies -aplicado en particular a la perimetración de incendios forestales- que va a permitir que los resultados se visualicen directamente en el entorno gráfico del GIS.

8.3. El sistema de información corporativa (SIC), red intranet para usuarios

El Sistema de Información Corporativa (SIC) o red intranet de "1·1·2 Comunidad Valenciana", se ha consolidado como una herramienta que facilita a todos los organismos de emergencia integrados y al personal del servicio 1·1·2 información actualizada de la gestión de emergencias, al tiempo que permite elaborar y consultar documentación esencial para el servicio, como son los incidentes en curso y la cartografía, entre otros. (Ver también el epígrafe "VIII Jornadas del Foro de Directores de Centros 1·1·2").

El SIC ha ido incorporando en 2003 una serie de mejoras que han permitido, por un lado, el acceso más sencillo y eficaz a la información contenida y, por otro, la adaptación de esta herramienta a los cambios en la operativa de trabajo que se han producido en otras secciones del servicio 1·1·2.

Respecto a la primera cuestión, el SIC ha implantado un nuevo interfaz gráfico donde el diseño y la programación de la intranet se han concebido para facilitar la lectura de los contenidos, al tiempo que el acceso a la web se ha actualizado mediante recursos de navegación fácilmente reconocibles por el usuario, ampliando el espacio de visualización de los contenidos y estructurando toda la información.

En cuanto al segundo apartado, el SIC no sólo ha mejorado las funciones que ya ofrecía (búsqueda de incidentes e impresión de informes, estadísticas y documentos de apoyo a la Sala de Mando y Control, e integración de contenidos generados por los propios usuarios) sino que también ha adaptado la información a los cambios en la operativa de trabajo de otros departamentos del Centro de Coordinación de Emergencias (CCE): introducción de los nuevos planes de Tipos de Sucesos, elaboración de estadísticas de la Sala de Atención de Llamadas 1·1·2, y adaptación del sistema a las características propias de los usuarios externos al CCE.

8.4. Primeras acciones para la localización de llamadas de móviles

En 2003 se sentaron las bases técnicas para la implantación en "1·1·2 Comunidad Valenciana" de un sistema de localización de las llamadas procedentes de teléfonos móviles, sistema que se pondrá en marcha a mediados de 2004, facilitando a los operativos de urgencia la resolución de incidentes.

Mediante este sistema se obtendrá la zona desde donde se ha efectuado la llamada de móvil al 1·1·2, aplicando unos parámetros como son la posición de la estación base de telefonía móvil que ha recibido la señal, el tiempo que tarda esa antena en recibir la señal y su ángulo de recepción, entre otros.

Gracias a este nuevo recurso tecnológico, los organismos de emergencia dispondrán de información precisa del lugar donde se está produciendo la emergencia, de modo que será de gran utilidad en casos como la búsqueda de personas extraviadas y de rescates en montaña.

9 Medios técnicos

9.1. Los medios aéreos: imprescindibles en la lucha contra incendios forestales y traslados sanitarios urgentes

La Generalitat Valenciana contó, en el ejercicio de 2003, con un total de 16 medios aéreos para la extinción de incendios forestales y emergencias médicas: 7 aviones y 9 helicópteros. A ello hay que sumar los medios aéreos que, cada verano, el Ministerio de Medio Ambiente pone a disposición de las Comunidades Autónomas para la lucha contra incendios.

Los medios aéreos permanentes en la provincia de Valencia son dos helicópteros (uno de coordinación y otro de emergencias sanitarias) en Manises; un avión semipesado AT-802 en Siete Aguas, y un helicóptero en Enguera. Estos aviones y helicópteros se reforzaron con tres medios aéreos más entre marzo y octubre para las bases de Enguera y Siete Aguas.

En la provincia de Castellón, los medios aéreos permanentes son un avión semipesado y un helicóptero, ambos con sede en el Aeroclub de Castellón. La Generalitat reforzó estos medios entre junio y septiembre, con dos aviones ligeros en la base de Vistabella y un helicóptero en Tírig.

Para la provincia de Alicante, la unidad aérea permanente –un helicóptero- se encuentra en San Vicente del Raspeig, mientras que para los meses con más riesgo de incendios forestales se destinaron dos aviones ligeros en la base de Mutxamel y un helicóptero en la de Cocoll.

Helicópteros de coordinación y medicalizado: 239 actuaciones de emergencia

El helicóptero de coordinación en extinción de incendios (Víctor 1) y el helicóptero de emergencias sanitarias o medicalizado (Víctor 4), ambos con base en Manises, efectuaron en 2003 un total de 239 actuaciones de emergencia.

El Víctor 1 tiene a su cargo las tareas de coordinación de las aeronaves desplazadas a incendios forestales; además de participar en rescates y búsquedas de desaparecidos y en traslados interhospitalarios. Este medio realizó un total de 106 servicios, que se corresponden con más de 230 horas de vuelo.

El helicóptero de coordinación es una pieza fundamental en la extinción de incendios, tanto por su labor de coordinación como por la posibilidad que ofrece de transmitir imágenes en directo del perímetro afectado por el fuego, imágenes que son recibidas en el Centro de Coordinación de Emergencias, y que ayudan a valorar la evolución del incendio y en función de ello adoptar las medidas oportunas.

Por su parte, el Víctor 4 efectuó 133 servicios (más de 115 horas de vuelo), fundamentalmente en atenciones sanitarias en accidentes de tráfico y traslado inmediato de los heridos a centros hospitalarios.

El helicóptero medicalizado está dotado con todo el material necesario de una unidad de cuidados intensivos, de tal modo que las víctimas reciben los primeros auxilios de forma inmediata. Este transporte aéreo sanitario cuenta con un equipo de la conselleria de Sanidad que está formado por médico y ATS.

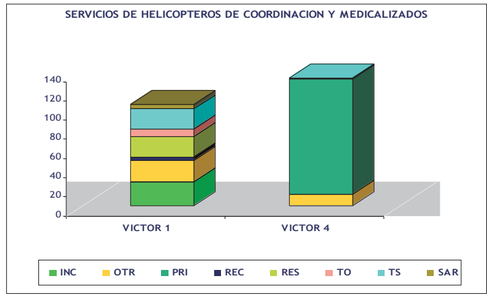
La coordinación de este servicio se lleva a cabo entre el Servicio de Coordinación de Emergencias de la conselleria de Justicia y Administraciones Públicas y los Centros de Información y Coordinación de Urgencias (CICU) de la conselleria de Sanidad, a través de la plataforma operativa del teléfono de emergencias 1·1·2.

UBICACIÓN DE LAS BASES AÉREAS DE EXTINCIÓN DE INCENDIOS FORESTALES EN LA COMUNIDAD VALENCIANA

SERVICIOS DE LOS HELICÓPTEROS DE COORDINACIÓN Y MEDICALIZADO EN 2003

	INC	OTR	PRI	REC	RES	TO	TS	SAR	total general
VICTOR 1	25	22		4	21	8	21	5	106
VICTOR 4		12	120				1		133
Total General	25	34	120	4	21	8	22	5	239

INC	Incendios
OTR	Servicios varios
PRI	Accidentes, evacuaciones y asistencias
REC	Reconocimiento
RES	Rescate y búsqueda
TO	Traslado de organos y equipos de transplante
TS	Traslado sanitario
SAR	Busqueda en mar



MEDIOS AÉREOS DE LA GENERALITAT VALENCIANA EN 2003

BASE	*MEDIO AEREO*	*AERONAVE*
VISTABELLA	DROMADER 1	PZL DROMADER
	DROMADER 2	PZL DROMADER
TÍRIG	CHARLIE 2	BELL 206
AEROCLUB	AT CASTELLÓN	AT-802
	CHARLIE 1	BELL 212
SIETE AGUAS	AT SIETE AGUAS *	AT-802
	VÍCTOR 3	BELL 412
MANISES	VÍCTOR 1	AUGUSTA 109 E / BELL 412
	VÍCTOR 4	AUGUSTA 109 A
ENGUERA	AT ENGUERA	AT-802
	VÍCTOR 2	BELL 212/ BELL 205
	VÍCTOR 5	SOKOL / MI-8
COCOLL	ALFA 3	BELL 412
MUCHAMIEL	DROMADER 3	PZL DROMADER
	DROMADER 4	PZL DROMADER
SAN VICENTE	ALFA 2	BELL 206

TEMPORALIDAD
SÓLO MESES DE VERANO Helicópteros de 16 de junio a 15 de octubre Aviones de 1 de julio a 30 de septiembre
TODO EL AÑO Durante los meses de noviembre a marzo el AT de Siete Aguas esta en la base aérea de Manises *
DEL 16 DE MARZO AL 15 DE OCTUBRE
DEL 1 DE JULIO AL 30 DE SEPTIEMBRE

10 Acontecimientos destacados

10.1. Visita del President de la Generalitat al Centro de Coordinación de Emergencias

El día 1 de julio, el President de la Generalitat Valenciana, Francisco Camps, visitó el Centro de Coordinación de Emergencias autonómico de l'Eliana (CCE), donde renovó el compromiso de la Generalitat de dedicar el esfuerzo inversor necesario a la prevención de incendios forestales y a la defensa del medio ambiente de la Comunidad Valenciana.

Francisco Camps recordó que la lucha contra el fuego ha sido uno de los grandes éxitos del Gobierno Valenciano en los últimos años, porque, según precisó, se han producido importantes avances en la coordinación de los efectivos de emergencia frente a incendios y se han realizado importantes inversiones en medios materiales.

En su recorrido por las instalaciones del CCE, donde pudo comprobar "in situ" la gestión de emergencias en tiempo real y departir con el personal del 1·1·2 y Protección Civil, Camps manifestó su intención de destinar los recursos necesarios para continuar introduciendo en el Centro las mejoras tecnológicas, de formación y de gestión, que contribuyan a preservar a todos los ciudadanos de la Comunidad Valenciana.

Más medios humanos y técnicos para la lucha contra incendios

Coincidiendo con la visita del President, el día 1 de julio comenzaba la temporada de máximo riesgo de incendios forestales, que se extiende habitualmente hasta finales de septiembre.

El pasado año, la Generalitat Valenciana destinó un total de 67.734.382 euros para el Plan de Prevención y Extinción de Incendios Forestales, que contó con 8.600 trabajadores para las labores de vigilancia y extinción del fuego en los montes de la Comunidad Valenciana, especialmente en el periodo antes mencionado.

Así, entre julio y septiembre, la Generalitat Valenciana dispuso de un total de 66 brigadas forestales, 28 autobombas, 9 helicópteros y 7 aviones. A esos medios hay que añadir los que, durante el periodo estival, participaron en la lucha contra el fuego por parte de la Diputación Provincial de Valencia: 73 brigadas y 20 autobombas.

Pero como los incendios forestales se atajan antes de que ocurran, es decir, con programas de prevención como los que establece la Generalitat Valenciana, el operativo de vigilancia aumentó en 2003 en nueve unidades, sumando un total de 104, entre las que cabe resaltar la Unidad Técnica, una oficina móvil de apoyo a la labor del Plan en toda la Comunidad.

Junto a esta nueva Unidad Técnica, la Generalitat Valenciana contó con 72 unidades todo-terreno, 5 unidades ecuestres, 11 en motocicleta y 14 polivalentes y de participación social, así como la unidad helitransportada puesta en marcha en 2002.

10.2. II Jornada de Puertas Abiertas en Alicante

Agrupar a todos los efectivos de emergencia de la Comunidad Valenciana en un mismo espacio no es un hecho habitual. Tampoco lo es que los ciudadanos de cualquier edad, pero especialmente los escolares, puedan dirigirse a ellos, preguntarles por su trabajo o acceder a los instrumentos que utilizan para desempeñar su arriesgada labor diaria.

Precisamente, para dar a conocer a la ciudadanía quiénes son las personas que nos asisten en una emergencia, cómo lo hacen y con qué medios cuentan para ello, y para mostrar el funcionamiento del servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana", la Generalitat celebró el día 11 de febrero en San Vicente del Raspeig (Alicante) la II Jornada de Puertas Abiertas sobre Emergencias.

Organizada por los técnicos de Protección Civil y secundada por todos los organismos de emergencia de las distintas administraciones públicas y entidades de voluntariado, la jornada de puertas abiertas es una actividad anual (la primera edición se celebró en l'Eliana, en 2002) con la que la Generalitat conmemora también el "Día del 1·1·2", y por ello se ha elegido el 11 de febrero de cada año como fecha destinada a este evento.

Aumenta la participación de organismos y visitantes

Alrededor de 380 escolares de nueve colegios de la provincia de Alicante y un instituto de la ciudad de Valencia; así como más de 160 personas, entre representantes de asociaciones, federaciones ciudadanas y responsables de los organismos de emergencias de todas las administraciones, efectuaron un recorrido guiado a las dependencias del Centro de Coordinación de Emergencias de Alicante, sede del Consorcio Provincial de Bomberos, ubicado en San Vicente del Raspeig.

En esta edición, los organismos de emergencia representaban a las consellerias de Justicia y Administraciones Públicas, Medio Ambiente y Sanidad; Consorcio Provincial de Bomberos; Diputación Provincial de Alicante; Bomberos Municipales del Ayuntamiento de Alicante; Cuerpo Nacional de Policía; Guardia Civil; Policía Autonómica; Policía Local de Alicante, San Vicente del Raspeig y Alcoi; Cruz Roja y Agrupaciones Locales de Voluntarios de Protección Civil y de Bomberos.

El extenso despliegue de operativos de emergencia estuvo formado por 4 helicópteros: 3 de la Generalitat Valenciana (uno de rescate y salvamento, y dos de extinción de incendios) y 1 de la Diputación Provincial de Alicante (con equipo medicalizado).

Entre los medios terrestres se encontraban los del Consorcio Provincial de Bomberos de Alicante, anfitrión de la jornada, que presentó varios vehículos de extinción y una unidad móvil de comunicaciones. Los medios de bomberos se completaban con un vehículo cuba que desplazó al lugar el cuerpo de Bomberos Municipales del Ayuntamiento de Alicante.

Por su parte, la conselleria de Medio Ambiente dio a conocer varios vehículos y personal perteneciente a la Red de Vigilancia Forestal, que tiene encomendadas fundamentalmente las tareas de vigilancia preventiva frente a incendios en los montes de la Comunidad Valenciana.

El dispositivo de emergencias incluía la presencia de vehículos Samu (conselleria de Sanidad), personal y medios técnicos de los Grupos de Rescate y Salvamento, Tedax y Policía Científica del Cuerpo Nacional de Policía, Seprona de la Guardia Civil, dotaciones de Policía Autonómica, Policía Local y Voluntarios de Protección Civil, entre otros.

En su faceta divulgativa, estas jornadas contaron con las charlas que los distintos expositores efectuaron sobre el tipo de trabajo que realizan, argumentaciones que pudieron contemplarse también en paneles y pósters explicativos sobre las funciones de cada organismo de emergencia participante, entre ellos, el Servicio de Emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana" y el Servicio de Radiología de la Generalitat Valenciana.

11 Un horizonte común

11.1. VIII Jornadas del Foro de Directores de Centros 1·1·2

Veinticuatro representantes de los 17 centros 1·1·2 de España se reunieron en Valencia, los días 27 y 28 de octubre, con el propósito de debatir asuntos fundamentales para el afianzamiento del teléfono de emergencias y aunar criterios de cara a la consecución de un servicio 1·1·2 homogéneo para todas las Comunidades Autónomas.

En este octavo encuentro, los participantes expusieron sus respectivas propuestas sobre las cuestiones objeto de las tres comisiones de trabajo de que consta el Foro de Directores de Centros 1·1·2: Normalización y Estadística, Asuntos Jurídicos Administrativos y Telecomunicaciones; siempre partiendo de la base del consenso a la hora de alcanzar acuerdos, ya que se trata de un foro que pretende una metodología de trabajo común y unos criterios de funcionamiento igualmente unificados.

Entre los asuntos debatidos en Valencia destaca el análisis de las condiciones planteadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y las operadoras de telefonía móvil, relativas a la localización y posicionamiento de las llamadas efectuadas a los centros 1·1·2 desde teléfonos móviles, cuyas negociaciones se están llevando a cabo por parte de los miembros de la comisión de Telecomunicaciones.

Por su parte, la comisión de Asuntos Jurídicos Administrativos planteó los contactos mantenidos con la Agencia de Protección de Datos y con otros sectores, que afectan al trabajo diario del teléfono único de urgencias y emergencias; mientras que la comisión de Normalización y Estadística expuso las opciones para crear una terminología consensuada y unos parámetros de calidad homogéneos para todos los centros.

En esta nueva edición, que contó con la presencia de seis nuevos miembros (Canarias, Cantabria, Castilla y León, Galicia, Murcia y Navarra), continuaron los trabajos para cerrar asuntos ya tratados en ediciones anteriores, como la celebrada en marzo en Extremadura, cuyas conclusiones se estudiaron en Valencia para retomar las líneas de trabajo que quedaron abiertas y poder darles continuidad.

Las sesiones de trabajo concluyeron con el análisis de la gestión del accidente ferroviario de Chinchilla, el traslado del centro "Madrid 1·1·2", y una reunión con representantes de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES). Finalmente, se expusieron las conclusiones de estas VIII Jornadas de Directores de Centros 1·1·2 de Comunidades Autónomas.

Presentación del Sistema de Información Corporativa

El Centro de Coordinación de Emergencias autonómico de l'Eliana, sede del teléfono de emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana", recibió la visita en sus instalaciones de los participantes en el octavo foro.

Encabezados por el Director de "1·1·2 Comunidad Valenciana", Vicente Aguiló Lucia, los técnicos de emergencias explicaron en primer lugar el funcionamiento de las plataformas operativa y tecnológica que componen este servicio de emergencias.

Parte destacada de esta visita fue la presentación del Sistema de Información Corporativa (SIC) del teléfono de emergencias 1·1·2 valenciano. Se trata de una red intranet a la que tiene acceso todo el personal del servicio 1·1·2 y todos los organismos de emergencia integrados –ubicados físicamente fuera del CCE-, a través de la cual pueden disponer de la información relativa a la gestión de llamadas de emergencia de forma permanente y actualizada.

El SIC es una herramienta que conecta entre sí a los distintos organismos, empresas y usuarios del sistema, porque ofrece la posibilidad de realizar consultas de incidentes en tiempo real, elaborar informes del servicio, estadísticas sobre incidentes y actuaciones, así como la documentación particular de cada organismo, como cuadrantes, bases de datos, mapas y registros, entre otros, y todo ello salvaguardando la privacidad de todos los usuarios.

"1·1·2 Comunidad Valenciana" es pionero en España en ofrecer esta función a los usuarios del servicio de emergencias, por lo que los directores de Centros 1·1·2 mostraron especial interés en el funcionamiento de esta herramienta tecnológica.

11.2. Intercambio de experiencias con el Centro Sueco "Sos Alarm"

"Sos Alarm" es el centro de emergencias de Suecia que gestiona las llamadas al teléfono 1·1·2, además de otros servicios de emergencia y de seguridad privados como el "Transportalarm" y "Person Alarm", basados en tecnologías GPS y GSM.

Los responsables del servicio y autoridades de aquel país se interesaron por conocer la metodología de trabajo del teléfono único europeo de urgencias y emergencias en el ámbito de la Comunidad Valenciana, de modo que desplazaron a finales de enero a una delegación compuesta por 15 personas, al objeto de intercambiar experiencias y conocimientos entre los centros sueco y valenciano.

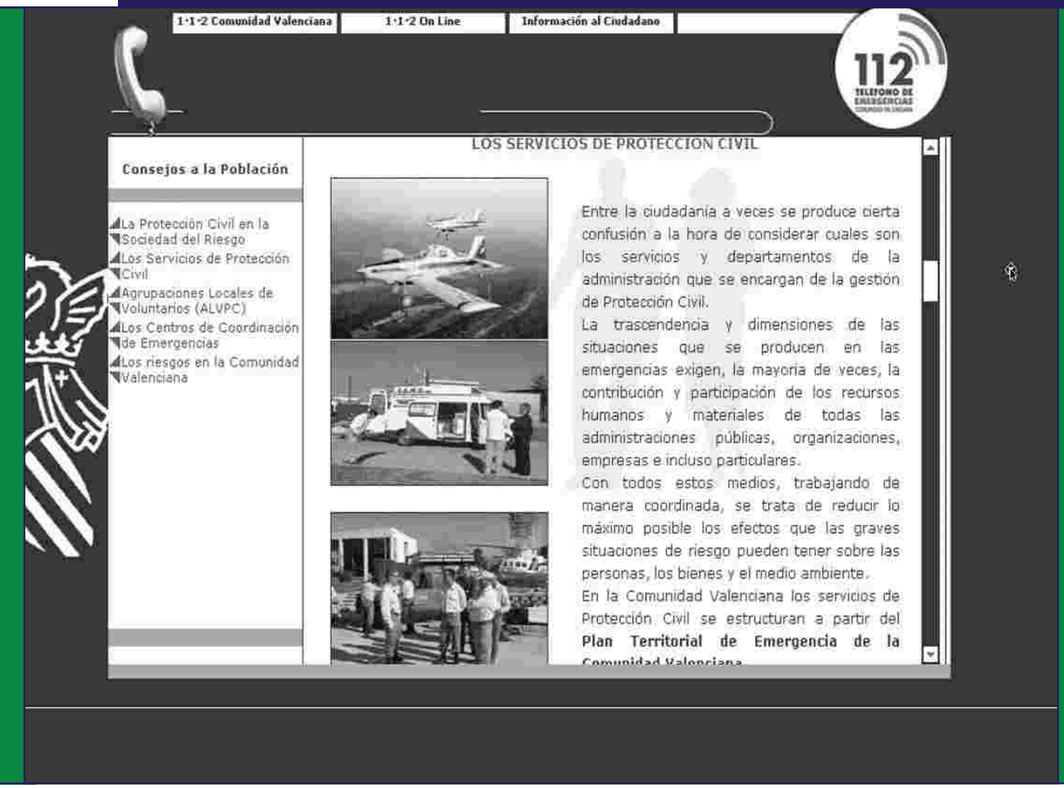
Se da la coincidencia de que tanto "SOS Alarm" como "1·1·2 Comunidad Valenciana" utilizan la misma herramienta tecnológica para la gestión de emergencias: el sistema CoordCom.

Las diferencias entre ambos servicios estriban, por tanto, en las características de las emergencias que se producen, en la configuración de los organismos que atienden estas emergencias (policía, bomberos, sanitarios) y en cómo cada servicio ha adaptado el sistema CoordCom a estas peculiaridades.

También difieren las estructuras de los propios centros: El sueco consta de 20 centros SOS en los que emplea a unos 600 operadores, mientras que el de la Comunidad Valenciana centraliza las llamadas en el Centro de Coordinación de Emergencias (CCE) y está formado por 97 personas, entre las plataformas operativa y tecnológica, además del personal del Servicio de Emergencias de la Generalitat Valenciana.

La delegación sueca recorrió el conjunto de las instalaciones del CCE, departió con los responsables de todas las secciones para conocer a fondo el trabajo que se desempeña, tanto el de organización como el estrictamente técnico, y constató, mediante la visualización de pantallas de información o cartas de llamadas, cómo el servicio valenciano de emergencias intercomunica los Centros de Coordinación de Emergencias de las tres provincias y los centros de comunicaciones de los operativos de urgencias de la Comunidad Valenciana.

12 Divulgación



12.1. La web de la Conselleria de Justicia enlaza con la web del 1·1·2

La conselleria de Justicia y Administraciones Públicas presentó su nueva página en internet (www.cjap.gva.es), que permite enlazar con la web del "1·1·2 Comunidad Valenciana" donde se ofrece información de interés acerca del teléfono de urgencias y emergencias.

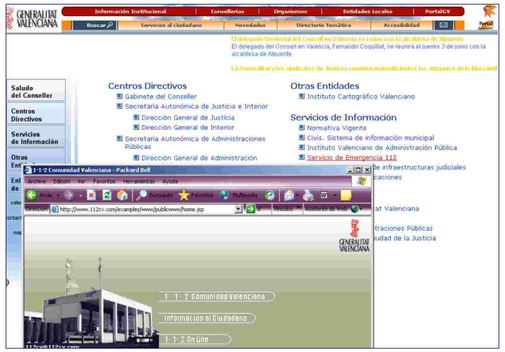
En este primer año de rodaje de la web de emergencias, a la que se accede en la dirección www.112cv.com, se ha dado forma y se han consolidado las tres secciones en que se estructura: "1·1·2 Comunidad Valenciana", "Información al ciudadano" y "1·1·2 On line".

La primera de ellas explica el funcionamiento y la organización del servicio de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana; además se incluye la Memoria Anual del 1·1·2 y los organismos integrados en la plataforma operativa.

En la segunda sección se pueden consultar los Planes de Protección Civil, la legislación y las recomendaciones que la Generalitat Valenciana hace a la población en caso de producirse inundaciones, incendios forestales, riesgo sísmico, nevadas, fuertes vientos y temporales marítimos, espectáculos con material pirotécnico, riesgo químico y transporte de mercancías peligrosas.

La tercera informa de los incidentes que están en curso en la Comunidad Valenciana y que son atendidos a través del teléfono de emergencias; permite saber qué nivel de Preemergencia de incendios forestales se ha decretado en la Comunidad Valenciana, e incluye todas las notas de prensa que se elaboran desde el Centro de Coordinación de Emergencias autonómico.

La web del 1·1·2 incorpora un apartado de Última Hora, que informa sobre cualquier tema destacable relacionado con emergencias o de interés para el ciudadano.



13 Solidaridad

13.1. Oficina de Ayuda a Galicia: Un millar de voluntarios y profesionales valencianos trabajaron en las playas pontevedresas

Durante cuatro meses, desde mediados de diciembre de 2002 a finales de abril de 2003, cerca de un millar de voluntarios y profesionales de la Comunidad Valenciana trabajaron en la recuperación de las áreas afectadas por el vertido del "Prestige", coordinados por la Oficina de Ayuda a Galicia, que la Generalitat Valenciana creó para canalizar la cooperación de las empresas, instituciones y voluntarios valencianos dirigida a las regiones gallegas afectadas por el desastre ecológico.

La Oficina estuvo presidida por el Vicepresidente del Consell, José Joaquín Ripoll, e integrada por representantes y técnicos de las consellerias de Economía y Hacienda, COPUT, Justicia y Administraciones Públicas, Medio Ambiente y Bienestar Social. Desde el Gobierno Valenciano se dotó presupuestariamente a esta entidad con 3 millones de euros, a fin de hacer frente a los gastos derivados del envío de ayuda, tales como traslados, manutención, equipamientos y gestión del voluntariado.

La zona asignada a la Comunidad Valenciana por el Ministerio de Medio Ambiente fue la zona comprendida entre los municipios de O Grove y Sanxenxo; precisamente en O Grove la Generalitat Valenciana estableció un dispositivo permanente de profesionales, en el cámping Moreiras, que se encargaba de gestionar y coordinar las distintas expediciones de voluntarios desplazados tanto para la limpieza de playas como para la recuperación de la fauna afectada.

También de forma permanente, durante el tiempo que duraron los trabajos, un grupo de 5 biólogos de la conselleria de Medio Ambiente colaboró con la dirección del Parque Natural de la isla de Ons en trabajos especializados de recuperación de la fauna y flora de este paraje, perteneciente al Parque Nacional de las Islas Atlánticas.

No menos importante fue la puesta en marcha de un hospital de campaña o centro de estabilización de aves, primero en Vilagarcia de Arousa y posteriormente en O Grove, donde se recogían y atendían las aves afectadas por el vertido. Las conclusiones del trabajo de este centro muestran que se recogieron 748 aves en 36 días de trabajo de campo, con una media superior a las 20 aves diarias en los 70 kilómetros de costa en los que se desarrollaron las actuaciones.

A mediados del mes de abril, tras la clausura del dispositivo permanente de la Generalitat Valenciana, el ayuntamiento de Sanxenxo reconoció en un acto público la intensa labor desarrollada por los voluntarios de la Comunidad Valenciana, que sirvió además para inaugurar los trabajos de acondicionamiento de la playa de Montalvo, desarrollados por la Generalitat Valenciana.

Este reconocimiento se sumó a las diversas muestras de agradecimiento de las instituciones de la Xunta de Galicia, alcaldes de los municipios afectados y cofradías de pescadores, entre otros, que se reunieron en varias ocasiones con la delegación valenciana, representada por el Vicepresidente del Consell, José Joaquín Ripoll.

El papel del 1·1·2

En todo este proceso "1·1·2 Comunidad Valenciana" se estableció como referencia de la Oficina de Ayuda a Galicia, pues el teléfono 1·1·2 fue nexo de unión entre las instituciones públicas, organizaciones privadas, ciudadanos, y la propia Oficina, al objeto de que la ayuda se materializase de la forma más efectiva posible.

Una de las primeras actuaciones de la Oficina consistió en coordinar las llamadas que se recibían en la Fundación Valenciana de la Solidaridad y del Voluntariado de la Comunidad Valenciana (FSVCV) y en el teléfono 1·1·2, para atender adecuadamente todas las necesidades informativas y todas las peticiones de las personas, entidades o agrupaciones interesadas en ir como voluntarios a Galicia.

En el mes de diciembre de 2002, cuando se abrió la Oficina, el Servicio 1·1·2 inició una base de datos para recopilar estas solicitudes. En ella aparecen reflejadas un total de 3.138 llamadas recibidas en diciembre en el número 901 de la FSVCV y en el número 1·1·2. Hasta el mes de abril, con el cierre de las actuaciones de la Comunidad Valenciana en Galicia, las cifras de llamadas fueron: 797 en enero, 254 en febrero, 119 en marzo y 41 en abril.

Por otro lado, un grupo de profesionales del Servicio de Coordinación de Emergencias se desplazó a la base permanente que la Generalitat instaló en O Grove y coordinó desde allí las tareas de limpieza, acondicionamiento de playas y conservación de los espacios naturales; mientras que los técnicos de Comunicaciones del Centro de Coordinación de Emergencias fueron los encargados de la instalación en dicha base de los instrumentos informáticos y de comunicaciones que hicieron posible las conexiones entre la Generalitat y los equipos ubicados en la zona.

Despliegue tecnológico sin precedentes

El despliegue técnico que estos profesionales realizaron en las dependencias del cámping Moreiras, sede del dispositivo permanente, no tiene precedente ni es comparable con otras actuaciones realizadas por el Centro de Coordinación de Emergencias en materia de comunicaciones.

En primer lugar, los técnicos de Comunicaciones instalaron una emisora base en el centro de operaciones y un repetidor en una cota predominante, que daba cobertura a las dos zonas de trabajo asignadas a los voluntarios valencianos.

Las conexiones vía radio entre la emisora base y los responsables de los distintos grupos operativos se realizaban a través de 16 equipos de radio portátiles, asignados a los jefes de grupo, personal sanitario y jefes de expedición, entre otros. Además, se dotó de emisora móvil a cuatro vehículos: uno sanitario, dos de mando y un vehículo polivalente.

La base estaba complementada con un circuito punto a punto, con 512 Kb, para la conexión de los organismos de la Generalitat Valenciana, en sus sedes de Valencia, con el centro de operaciones instalado en el cámping. Esto permitía el acceso tanto a la intranet como a la numeración corporativa de la Generalitat, facilitando así la transferencia de información y las conexiones automáticas entre ambos.

También se habilitaron cinco salidas RDSI con la numeración integrada de Galicia; y se facilitó a los responsables de la expedición 10 teléfonos móviles de numeración corporativa.

La instalación de la red de comunicaciones que hicieron los técnicos del Centro de Coordinación de Emergencias, ayudados por personal de la dirección general de Telecomunicaciones y Modernización de la Generalitat Valenciana, contó asimismo con una red intranet en el Puesto de Mando – que enlazaba con la red propia de la Generalitat – compuesta por tres ordenadores de sobremesa y uno portátil, con impresora láser y escáner; mientras que en la oficina del Club Náutico de Sanxenxo se instaló un ordenador con módem para las gestiones que se hacían desde allí.

Una herramienta que contribuyó aún más a agilizar las relaciones entre los equipos desplazados a Galicia y los operativos de Valencia, y que resultó muy útil en la toma de decisiones, fue el circuito de videoconferencia, a través del cual se realizaban reuniones periódicas para analizar los trabajos que se estaban desarrollando sobre el terreno, entre otras cuestiones.

Este amplio dispositivo se completaba con un sistema de proyección con pantalla, que permitía analizar, en las reuniones celebradas a diario, toda la documentación que se iba elaborando, como fotografías, informes y gráficos.