

# MEMORIA ANUAL 2004



TELÉFONO DE EMERGENCIAS  
COMUNIDAD VALENCIANA

112



GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE JUSTICIA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



"1·1·2 Comunidad Valenciana" Av. Camp del Túria s/n 46183 L'Elia (Valencia)

<b>Saluda del Conseller</b>	
<b>Presentación del Secretario Autonómico</b>	
<b>I - "1·1·2 COMUNIDAD VALENCIANA"</b>	
I-1.- Carta del Servicio	<b>10</b>
I-2.- Calidad	<b>11</b>
I-3.- Organigrama	<b>12</b>
I-4.- Operativa de Atención de Llamadas	<b>14</b>
I-5.- Llamadas atendidas	<b>15</b>
I-6.- Idiomas	<b>17</b>
I-7.- Incidentes Gestionados	<b>19</b>
I-8.- Organismos integrados	<b>30</b>
I-9.- Acuerdos	<b>32</b>
<b>II - GESTIÓN DE EMERGENCIAS</b>	
II-1.- Incidentes más destacados	<b>36</b>
II-2.- Medios Materiales y Humanos	<b>41</b>
II-3.- Tecnología	<b>44</b>
II-4.- Inspecciones Radiológicas	<b>46</b>
II-5.- Visita del Conseller	<b>48</b>
II-6.- Otras Actividades	<b>48</b>



*El teléfono "1·1·2 Comunidad Valenciana" nació en 1999 con una vocación inequívoca de servicio al ciudadano y, después de casi seis años, continúa siendo una de las prioridades del Gobierno Valenciano ya que, para la Generalitat, es vital continuar invirtiendo en este sistema integrado en el Teléfono Único de Emergencias Europeo 1·1·2.*

*La optimización de "1·1·2 Comunidad Valenciana" pasa por dotarlo, día a día, de los mejores equipos técnicos y de un personal altamente cualificado para que continúe siendo un servicio de referencia. No en vano, somos pioneros en toda España en la obtención del Certificado de Calidad ISO 9001:2000 de Aenor.*

*Pero no sólo la calidad es un aval para el Gobierno Valenciano, sino que la excelencia también implica unos equipos modernos y con la última tecnología. En este sentido cabe destacar, por ejemplo, los acuerdos que se han realizado con las operadoras de telefonía móvil para la localización de las llamadas procedentes de terminales celulares, entre otras muchas acciones, que nos han permitido no sólo mejorar la atención de llamadas sino también una gestión más eficaz en la resolución de las emergencias.*

*Sin embargo, para el Consell son los ciudadanos el principal aval de este servicio, ya que desde su puesta en marcha se han recibido más de 15 millones de llamadas con un incremento progresivo a lo largo de los años. Es indudable que el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" es para los ciudadanos el número telefónico de emergencias de referencia y, desde la Generalitat, se realiza un esfuerzo constante para que todos los organismos que tienen competencias en la resolución de emergencias se integren a 1·1·2.*

*Los objetivos que tenía el servicio cuando nació se han cumplido con creces, pero el Gobierno Valenciano, lejos de frenar el impulso de "1·1·2 Comunidad Valenciana", se ha puesto nuevas metas que implican un gran esfuerzo, tanto económico como humano, pero la seguridad y el bienestar de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana merecen que todos los obstáculos sean salvados y que la atención y la coordinación de las emergencias no sólo no se estanque sino que avance con la sociedad, imponiéndose nuevos objetivos.*

**Miguel Peralta Viñes**

Conseller de Justicia, Interior y Administraciones Públicas





*Un año más, la Generalitat Valenciana publica la Memoria del Teléfono de Emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana". Este manual es, por una parte, reflejo del trabajo diario que desempeñan todos los profesionales que trabajan en el Centro de Coordinación de Emergencias, y, por otro, de la gestión llevada a cabo por el Gobierno Valenciano, a través de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, de un servicio concebido única y exclusivamente como mecanismo de ayuda a los ciudadanos.*

*El estudio, tanto de la demanda de los ciudadanos, como de su satisfacción con la calidad del servicio prestado por "1·1·2 Comunidad Valenciana" durante el último año, evidencian que cada vez se obtienen mejores resultados.*

*Como resultado de esta eficaz y eficiente gestión se han obtenido diversas conclusiones, entre las que destaca el nivel de conocimiento del servicio por parte de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, que se sitúa en un 79,23 por ciento, siendo los medios de comunicación y la recomendación verbal las principales vías de difusión.*

*Además, el 97,26 por ciento de las llamadas fueron atendidas con una espera media de los ciudadanos de sólo 7 segundos. De esta forma, no es de extrañar que el nivel de satisfacción de los ciudadanos que han utilizado el servicio se sitúe en un 9,05 sobre 10. Dicho de otra forma, el 95,89 por ciento de los ciudadanos considera que el teléfono "1·1·2 Comunidad Valenciana" ofrece un buen servicio y volvería a utilizarlo.*

*Sin duda, la renovación un año más del Certificado de Calidad ISO 9001:2000, que concede Aenor, confirma la importante apuesta que hizo en 2004 la Generalitat Valenciana para aprovechar todos los medios que la tecnología pone a nuestro alcance para una mejor y más eficaz gestión de las emergencias, certificado que ha sido revalidado ya en cuatro ocasiones.*

*Entre otras medidas, se renovaron los monitores de la Sala de Atención de Llamadas por unos de pantalla plana con el fin de facilitar el trabajo de los operadores. A estos terminales se les dotó, además, de un Sistema de Información Geográfica, lo que permite localizar con mayor precisión el lugar donde se están produciendo los incidentes. Por último, deseo finalizar reiterando mi gratitud hacia todos aquellos que hacen posible la gestión de 1·1·2. Sin su trabajo y dedicación sería imposible cumplir con el objetivo de facilitar a los ciudadanos un servicio competente, eficaz y rápido en la información y gestión de las emergencias. El trabajo conjunto de Generalitat, profesionales y organismos implicados conlleva que en cada caso en el que un ciudadano marca el teléfono 1·1·2 se active de forma coordinada la prestación de auxilio más adecuada.*

**Luis Ibáñez Gadea**  
Secretario Autonómico





[





## **“1.1.2 Comunidad Valenciana”**





## 1. CARTA DEL SERVICIO

El teléfono "1.1.2 Comunidad Valenciana" es un servicio de la Generalitat Valenciana que nace a mediados de 1999. El Gobierno autonómico, consciente de las necesidades de los ciudadanos en pleno siglo XXI, ha asumido una serie de compromisos de calidad para mejorar el servicio de la Administración, compromisos que se plasman en las Cartas de Servicio. Así pues, las Cartas de Servicio son unas herramientas que mejoran la calidad de la atención que los diferentes servicios públicos de la administración, en las que cada organismo plantea los compromisos y estándares de calidad a los que se ajustarán en función de los recursos materiales y humanos de los que se disponga. El Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana, y más concretamente el servicio "1.1.2 Comunidad Valenciana", asumió este compromiso desde su puesta en marcha y prueba de ello es la consecución del Certificado de Calidad ISO 9001:2000, revalidado en cuatro ocasiones. En los primeros meses de 2003 el teléfono "1.1.2 Comunidad Valenciana" concluyó la elaboración de su Carta de Servicios, donde se da cuenta de los objetivos de "1.1.2 Comunidad Valenciana", así como de los compromisos que este organismo adquiere para que el servicio a los ciudadanos cumpla los requisitos en base a determinados criterios de eficiencia y eficacia, ya que, para "1.1.2 Comunidad Valenciana" la atención a los ciudadanos es lo primero y la excelencia implica no sólo el cumplimiento de los objetivos marcados sino también que éstos se realizan mediante unos procedimientos preestablecidos y avalados por las normas de calidad obtenidas.



## 2. CALIDAD

En enero de 2002, el teléfono "1-1-2 Comunidad Valenciana" se convirtió en el primer centro de emergencias español que obtuvo el certificado de la norma internacional ISO 9001:2000 expedido por Aenor, sustituta de la ISO 9002:1994. Con este certificado se avala la conformidad del sistema de gestión de este servicio conforme a unos parámetros de calidad. Desde entonces, el teléfono "1-1-2 Comunidad Valenciana" ha revalidado esta certificación en cuatro ocasiones mediante diversas auditorías, lo que lo convierte en uno de los servicios de emergencias con mayores niveles de calidad en la gestión y la atención de toda España. Este certificado implica que el servicio, lejos de estancarse en los parámetros y objetivos con los que nació en junio de 1999, está en

continua evolución, mejora e innovación. Para ello, se han aprovechado las ventajas que otorgan las últimas tecnologías y se han adoptado mejores y más seguras prácticas a la hora de atender a los ciudadanos que llaman desde cualquier punto de la Comunidad Valenciana. De este modo, la Generalitat Valenciana mantiene su compromiso de consolidar el servicio de gestión de emergencias valenciano como uno de los mejores de España con la planificación de unas políticas de calidad centradas en los ciudadanos de la Comunidad Valenciana, como destinatarios del servicio, y en los organismos con competencias en materia de emergencias, como encargados de satisfacer las necesidades de los ciudadanos en materia de urgencias.

### ¿Sabía que ...

El servicio "1-1-2 Comunidad Valenciana" es el único de España que ha obtenido la calificación ISO 9001:2000. Este Sistema de Gestión tiene 5 años de madurez y evolución.



### Compromisos con los usuarios...

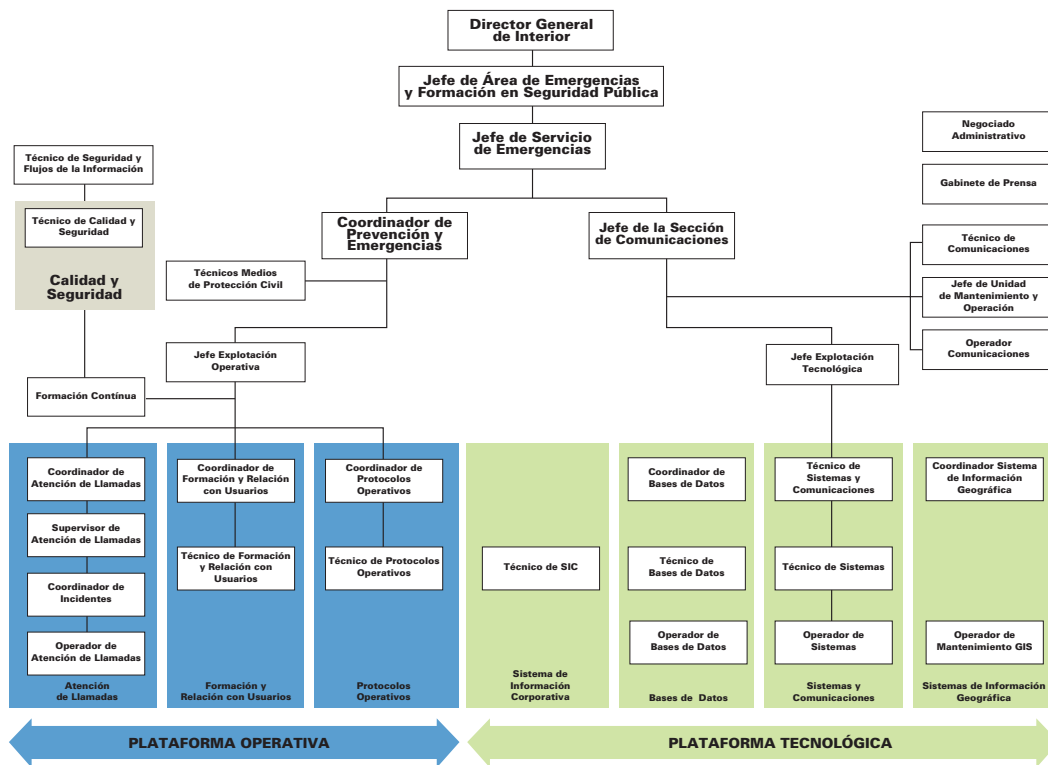
Ofrecer atención personalizada las **24 horas** del día. Responder al **95 por ciento de las llamadas de urgencias en menos de 20 segundos**. Actuar con profesionalidad, adaptándose a las circunstancias del llamante. Disponer de atención continua en, al menos, cinco idiomas (**Valenciano, Castellano, Inglés, Francés y Alemán**). Contemplar las necesidades específicas de diferentes colectivos, como lo son las personas sordas (convenio con Fesord). **"1-1-2 Comunidad Valenciana" no es un teléfono de información, sino un teléfono destinado única y exclusivamente a emergencias**, por lo que es importante que se enseñe a los menores a utilizar este servicio, haciendo hincapié en que las llamadas indebidas, maliciosas o falsas entorpecen la labor de quienes atienden urgencias reales y revierte, de forma directa, en perjuicio del resto de los ciudadanos.

## 3. ORGANIGRAMA

El servicio “1.1.2 Comunidad Valenciana” está vertebrado según un organigrama donde cada uno de los más de cien trabajadores del servicio tienen definidas todas sus misiones y funciones. El servicio se divide en dos plataformas: la Tecnológica (servicio prestado por la empresa Tissat) y la Operativa (servicio prestado por Sertel). Ambas plataformas cuentan con un jefe de Explotación (correspondiente a la empresa adjudicataria) y un responsable de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, lo que permite un intercambio constante de información. Cada una de las piezas del engranaje que es el “1.1.2 Comunidad Valenciana” actúa según unos criterios preestablecidos, sin dejar lugar a la improvisación pero con la suficiente flexibilidad para adaptarse rápidamente a los cambios. La excelencia en el servicio y los compromisos con los usuarios son la columna vertebral del “1.1.2 Comunidad Valenciana”, y cada uno de los trabajadores constituye su soporte.



**Director General de Interior:** marca las directrices de funcionamiento del servicio. **Jefe de Área del Servicio de Emergencias y Formación en Seguridad Pública:** se encarga de que las directrices de funcionamiento del servicio se lleven a la práctica. **Jefe de Servicio de Coordinación de Emergencias:** define y planifica las pautas y estrategias para garantizar la eficiente gestión del servicio “1.1.2 Comunidad Valenciana”. **Técnico de Seguridad y Flujos de la Información:** se encarga de coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el cumplimiento y mantenimiento del Plan de Seguridad, desde los aspectos laborales a los patrimoniales, de “1.1.2 Comunidad Valenciana”. Además, coordina y controla la implantación y mantenimiento según la Política de Calidad aprobada por la Dirección y conforme a la Norma ISO 9002. **Técnico de Calidad y Seguridad:** colabora con el Técnico de Seguridad y Flujos de la Información y contribuye a la actualización de la documentación del Plan de Seguridad de “1.1.2 Comunidad Valenciana” y en la realización de actividades de formación en materia de Seguridad Laboral y Lógica para el servicio, entre otros. **Negociado Administrativo:** atiende y da soporte a la Jefatura del Servicio, además de servir de nexo entre la Plataforma Operativa y la Tecnológica y realizar las labores administrativas del servicio “1.1.2 Comunidad Valenciana”. **Gabinete de Prensa:** se encarga de realizar notas de prensa y de informar a los medios de comunicación sobre los incidentes en curso. A su vez, informa a los diferentes departamentos de las noticias de interés que aparecen en la prensa. **Coordinador de Prevención y Emergencias:** su función es la de planificar y dirigir las acciones encaminadas a garantizar el funcionamiento óptimo de la Plataforma Operativa del teléfono “1.1.2 Comunidad Valenciana”, así como evaluar e incorporar nuevas estrategias para la gestión de emergencias. **Técnicos Medios de Protección Civil:** prestan colaboración y asesoramiento a Usuarios y a potenciales Usuarios en la fase de integración y en la fase operativa. **Jefe de Explotación Operativa:** es el encargado de Coordinación de los diferentes departamentos de la Plataforma Operativa de “1.1.2 Comunidad Valenciana”, así como de asegurar y garantizar la correcta explotación de la Plataforma Operativa siguiendo las directrices del Coordinador de Prevención y Emergencias y del Jefe del Servicio de Coordinación de Emergencias. También ejerce de interlocutor con la Dirección del servicio. **Coordinadores de Atención de Llamadas:** realizan el seguimiento de las actividades de la Sala de Atención de Llamadas, supervisando la gestión realizada en relación con incidentes y/o emergencias extraordinarias. **Supervisores de Atención de Llamadas:** ejercen la máxima autoridad en la Sala de Atención de Llamadas y asegurar su correcto



Formación Inicial y Permanente de los Usuarios con Terminales Remotos de "1.1.2 Comunidad Valenciana".

**Coordinador de Protocolos Operativos:** su función es la de coordinar la elaboración y actualización de los Protocolos Operativos de "1.1.2 Comunidad Valenciana" bajo las directrices del Coordinador de Prevención y Emergencias. **Técnico de Protocolos Operativos:** colabora con el Coordinador de Protocolos Operativos en la elaboración y actualización de los mismos, además de detectar carencias y/o necesidades de Protocolos Operativos y/o Tipos de Sucesos que tengan lugar en la Operación de Atención de Llamadas de "1.1.2 Comunidad Valenciana". **Jefe de la Sección de Comunicaciones:** es el encargado de definir, mantener y administrar los recursos técnicos necesarios para garantizar el funcionamiento de la Plataforma Tecnológica del servicio "1.1.2 Comunidad Valenciana" 24 horas al día los 365 días del año. Por este motivo evalúa e incorpora nuevas tecnologías para la gestión de emergencias. **Jefe de Unidad de Mantenimiento y Operación:** es la persona responsable de gestionar y administrar los recursos de Comunicaciones de la Plataforma Tecnológica de "1.1.2 Comunidad Valenciana" siguiendo las directrices del Jefe de la Sección de Comunicaciones. **Operador de Comunicaciones y Operador de Sistemas Informáticos:** realizan las actividades necesarias para asegurar el funcionamiento adecuado de los recursos de comunicaciones de la Plataforma Tecnológica de "1.1.2 Comunidad Valenciana", siguiendo las directrices establecidas por el Jefe de la Unidad de Mantenimiento y Operación. **Jefe de Explotación Tecnológica:** coordina y vigila la correcta prestación del servicio por parte de la Plataforma Tecnológica. Tiene como responsabilidad la consecución de los objetivos de calidad establecidos para "1.1.2 Comunidad Valenciana". **Coordinador de bases de datos:** garantiza la adecuada estructuración, introducción y mantenimiento de los datos del sistema integrado de información y comunicaciones. **Técnico de Bases de Datos:** mantiene y actualiza la Base de Datos del servicio "1.1.2 Comunidad Valenciana". **Operador de Bases de Datos:** realiza la estructuración, organización y mantenimiento de la información de la Base de Datos de "1.1.2 Comunidad Valenciana". **Coordinador de Sistemas y Comunicaciones:** garantiza el adecuado rendimiento del sistema integrado de información y comunicaciones para la gestión de las emergencias de "1.1.2 Comunidad Valenciana". **Técnico de Sistemas:** gestiona el sistema integrado de información y comunicaciones de "1.1.2 Comunidad Valenciana". **Técnico de SIC:** su misión es la de elaborar, garantizar y administrar los contenidos del Sistema de Información Corporativa del "1.1.2 Comunidad Valenciana". **Operador de Sistemas:** realiza las acciones y tareas necesarias para conseguir el correcto funcionamiento y disponibilidad del sistema integrado de información y

## 4. OPERATIVA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

Cuando un ciudadano marca el número telefónico 1·1·2 desde cualquier punto de la Comunidad Valenciana, la llamada es direccionada al Centro de Coordinación de Emergencias autonómico, sito en la localidad de l'Éliana, donde se encuentra el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana". Este centro dispone de 21 puestos de atención de llamadas donde los operadores proceden conforme a planes y procedimientos muy concretos a una toma de datos que clarifiquen el lugar del incidente, su naturaleza, circunstancias, personas afectadas, gravedad del mismo, etc. La plataforma trabaja con un sistema integrado de gestión de emergencias y comunicaciones, llamado CoordCom G4, que permite gestionar íntegramente las emergencias: desde la notificación del incidente (Sala de Atención de Llamadas) hasta la intervención de los recursos y cierre de la emergencia (servicios operativos). En función de los datos aportados se tipifica el incidente y se alertan a los servicios operativos que sean competentes en la resolución del incidente. Corresponde a estos servicios operativos la decisión de los recursos que se movilizan. Por tanto, "1·1·2 Comunidad Valenciana" no moviliza recursos sino que alerta servicios, siendo de esta manera respetuoso con las decisiones operativas propias de cada servicio. Además, a finales de 2003 la Generalitat Valenciana puso en marcha un nuevo protocolo de atención de llamadas para el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" que ha incrementado la eficiencia y la eficacia del servicio, a pesar del incremento constante de la demanda.



## 5. LLAMADAS ATENDIDAS

Durante 2004 se atendieron un total de 2.012.586 llamadas en el teléfono "1·1·2 Comunidad Valenciana", casi 200.000 más que en 2003. Así, desde la puesta en marcha del servicio, en junio de 1999, el incremento de llamadas atendidas por los operadores del servicio ha sido exponencial, pasando de las 91.358 llamadas de julio de 1999 (los datos de junio se refieren a medio mes, ya que el servicio se puso en marcha el 21 de junio), hasta las 238.159 que se recibieron en el mes de agosto de 2001 o la media mensual de 171.740 llamadas mensuales. Es decir, cada día el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" atiende una media de 5.696 llamadas de emergencias desde cualquier punto de las tres provincias.

### Comparativa de llamadas atendidas desde el inicio del servicio

En la siguiente tabla se puede observar la evolución del servicio desde su puesta en marcha. Asimismo, se puede ver como los meses con festividades largas son los que más llamadas registran (Navidades, Pascuas, Verano).

Mes	1999	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Enero</b>	0	173.675	206.027	200.741	<b>187.957</b>	159.439
<b>Febrero</b>	0	181.751	175.952	194.484	145.258	149.876
<b>Marzo</b>	0	173.845	204.337	225.466	159.157	166.525
<b>Abril</b>	0	<b>212.648</b>	203.918	206.024	152.639	166.441
<b>Mayo</b>	0	194.766	178.408	198.815	137.815	160.083
<b>Junio</b>	16.521	176.984	188.496	198.641	145.027	163.968
<b>Julio</b>	91.358	189.177	208.464	214.732	171.573	182.085
<b>Agosto</b>	110.873	198.673	<b>238.159</b>	<b>228.838</b>	176.232	<b>194.067</b>
<b>Septiembre</b>	102.454	195.882	213.843	192.873	154.738	184.772
<b>Octubre</b>	109.759	195.803	194.346	181.684	145.804	166.737
<b>Noviembre</b>	97.279	161.878	167.604	175.654	137.286	151.587
<b>Diciembre</b>	<b>117.971</b>	180.890	180.277	174.063	146.482	167.006
<b>Total</b>	<b>646.215</b>	<b>2.235.972</b>	<b>2.359.831</b>	<b>2.392.015</b>	<b>1.859.968*</b>	<b>2.012.586</b>

\* En 2003 se puso en marcha un sistema de filtrado de llamadas erróneas.

## ¿Sabía que ...

El teléfono 1·1·2 es el número único de emergencias en toda la Unión Europea y fue establecido por una Decisión del Consejo el 29 de julio de 1991. En España hay 17 centros de atención telefónica 1·1·2, lo que garantiza una atención de las emergencias en todo el ámbito estatal.

El volumen de llamadas cursadas en un año a los teléfonos 1·1·2 españoles es cercano a los 26 millones.

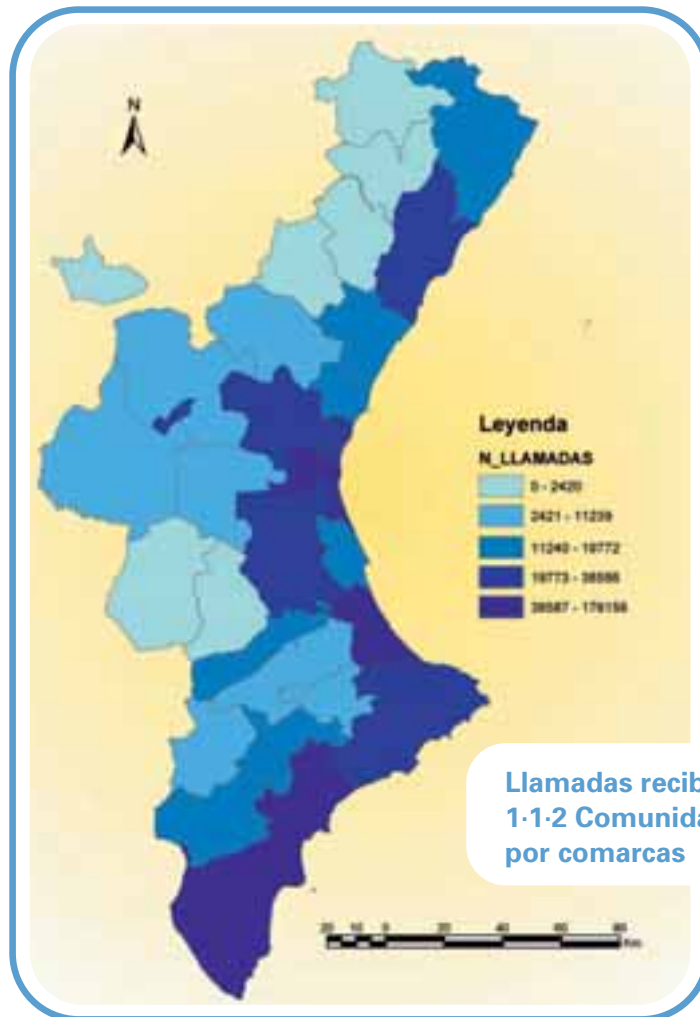
Esto significa que la ratio de llamadas por habitante en el conjunto del territorio español es de entre 0,6 y 0,7.





# “1-1-2 Comunidad Valenciana”

Memoria Anual 2004



Llamadas recibidas en el teléfono 1-1-2 Comunidad Valenciana por comarcas

## ¿Sabía que ...

De los diez incidentes que más llamadas originaron en 2004, nueve fueron referentes a incendios y el restante a los atentados del 11-M.

El incendio que más llamadas originó fue el del día 12 de agosto en la localidad de Serra, con un total de 1.680 llamadas. Principalmente los llamantes solicitaban información sobre el incendio y su evolución. Dos días después se recibieron 177 llamadas por el mismo incidente.

El segundo suceso que más llamadas originó, 618 en concreto, se refirió a los atentados de Madrid el 11 de

marzo. Los ciudadanos, además de solicitar información, se interesaban por saber cómo podían ayudar.

El resto de incidentes fueron los incendios de Olocau (20 de noviembre, 293 llamadas), Cabanes (20 de agosto, 111 llamadas), Cocentaina (19 de agosto, 84 llamadas), Ibi (30 de junio, 82 llamadas), Calig (24 de septiembre, 77 llamadas) y Sagunto (10 de agosto, 71 llamadas). El último se trató de un incendio industrial en San Antonio de Benageber, el 21 de mayo.



## 6. IDIOMAS

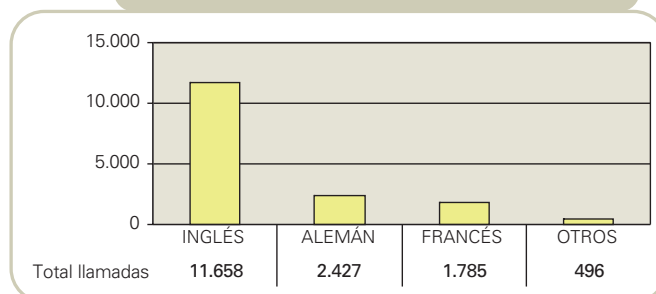
No cabe duda de que la Comunidad Valenciana es una región con fuerte presencia extranjera, tanto por los inmigrantes que deciden establecerse en las tres provincias, como por parte de los turistas que pasan sus vacaciones en alguno de los 542 municipios de la Comunidad. Por ello, la Generalitat Valenciana desde la creación del servicio "1.1.2 Comunidad Valenciana" apostó por un servicio plurilingüe, en el que no sólo se prestase atención en las dos lenguas oficiales de la Comunidad, sino también en Inglés, Francés y Alemán. De este modo, durante los 365 días del año y las 24 horas del día los ciudadanos que hablen cualquiera de estas cinco lenguas encontrarán operadores que les atenderán en estos idiomas, si bien la preparación de algunos de los operadores permite la atención en otros idiomas.

Las siguientes tablas muestran los incidentes gestionados por llamadas en idioma extranjero durante el pasado año y su comparación con 2003. Cabe resaltar el incremento de llamadas que se reciben, año tras año, en

estos tres idiomas comunitarios. El hecho de que el servicio "1.1.2 Comunidad Valenciana" esté integrado en el Teléfono Único Europeo de Emergencias y Urgencias posibilita que los turistas y extranjeros residentes en la Comunidad conozcan de antemano la existencia de este número y acudan a este servicio en los casos de emergencias.

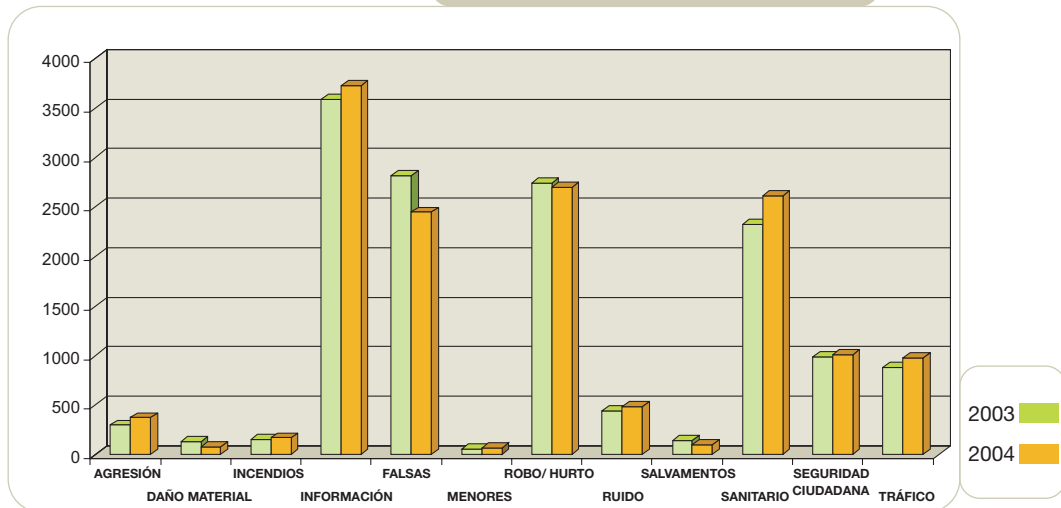
En las siguientes tablas se puede ver el número de llamadas totales recibidas en otro idioma durante el pasado año. Es destacable el gran número de avisos recibidos en "1.1.2 Comunidad Valenciana" en inglés, así como el hecho de que la gran mayoría de ellas se realizara desde la provincia de Alicante. Mientras que en Valencia y Alicante el idioma predominante es el inglés, en Castellón las llamadas en otro idioma que se produjeron con más frecuencia fueron realizadas en francés. Además de las llamadas, se puede ver una comparativa de los incidentes por tipología que se gestionaron en 2003 y en 2004.

LLAMADAS POR IDIOMAS EN 2004

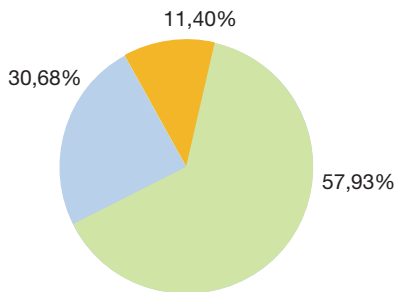


# "1.1.2 Comunidad Valenciana"

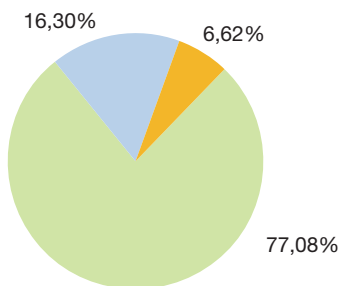
## INCIDENTES EN IDIOMAS



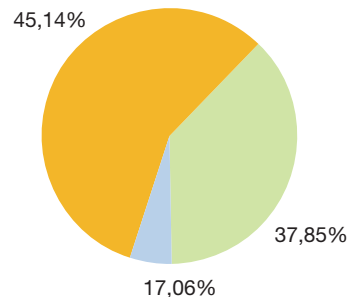
### LLAMADAS POR IDIOMAS PROVINCIA DE VALENCIA



### LLAMADAS POR IDIOMAS PROVINCIA ALICANTE

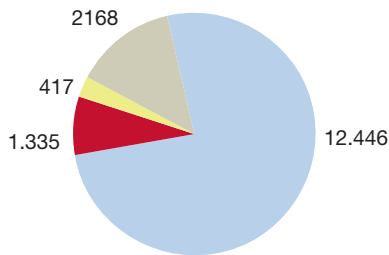


### LLAMADAS POR IDIOMAS PROVINCIA DE CASTELLÓN



■ INGLÉS ■ ALEMÁN ■ FRANCÉS

### TOTAL LLAMADAS COMUNIDAD VALENCIANA



■ VALENCIA ■ ALICANTE ■ CASTELLÓN ■ SIN DETERMINAR

## 7. INCIDENTES GESTIONADOS

El servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" recibe todo tipo de llamadas de emergencias, de las que un elevado porcentaje requiere alguna gestión por parte de los organismos competentes en la resolución de las emergencias (accidentes de tráfico, rescates de montaña, incendios industriales, robos, agresiones...)... Sin embargo, otras no precisan de ninguna intervención posterior, como es el caso de los ciudadanos que llaman solicitando información (la evolución de un incendio, el seguimiento de un determinado incidente, las zonas más afectadas por unas lluvias torrenciales...) o aquellas en las que ya se está interviniendo (en el caso de accidentes de tráfico son muchas las llamadas que se reciben alertando del suceso, al igual que en los incendios). Por descontado, las llamadas falsas y maliciosas tampoco generan ninguna acción posterior por parte de los servicios de emergencias. En este sentido, la dirección del servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" quiere dejar constancia de que no se trata de un teléfono de información a la población. Así, de las 2.012.586 llamadas atendidas en "1·1·2 Comunidad Valenciana" durante el pasado año, un total de 173.968 llamadas fueron de ciudadanos que solicitaban información (sobre todo en el incendio de Serra de agosto y durante los atentados del 11-M) y 1.084.884 resultaron llamadas falsas o maliciosas. Sin embargo, "1·1·2 Comunidad Valenciana" va más allá ya que no se encarga únicamente de dar aviso a los organismos implicados en la resolución de grande emergencias, sino que también lo hace en temas medioambientales, como en el caso de animales abandonados o especies endémicas y amenazadas que han sido encontradas heridas y a las que "1·1·2 Comunidad Valenciana" contribuye a preservar dando aviso a los organismos necesarios para salvaguardar la flora y la fauna. Durante 2004 se gestionaron un total de 3.318 incidentes de este tipo.

## ¿Sabía que ...

El teléfono "1·1·2 Comunidad Valenciana" es gratuito y está a disposición de todos los ciudadanos para atender cualquier emergencia que pueda surgir. En este sentido, es necesario difundir las prestaciones de este servicio, especialmente a los colectivos más vulnerables, como ancianos y niños. El fomento de un uso correcto del servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" revierte en el bien de todos los ciudadanos.

Durante el pasado año un total de 1.084.884 llamadas recibidas en "1·1·2 Comunidad Valenciana" se debieron a llamadas falsas, bromas o sin voz. Esto supone, no sólo un gasto para la Generalitat Valenciana sino, lo que es más importante, una pérdida de tiempo para los ciudadanos que realmente se encuentran en una situación de emergencia.

Del total de llamadas falsas, 568.958 se trataron de llamadas sin voz y otras 342.103 fueron bromas. Cabe resaltar que un total de 1.589 llamadas se debieron a personas que habitualmente utilizan este servicio para realizar llamadas maliciosas.



## Incidentes por municipios

En las siguientes páginas se puede contemplar el volumen incidentes gestionados en las diferentes comarcas de las tres provincias, desglosado por municipios. Además, las localidades que tienen algún organismo integrado en el servicio “1.1.2 Comunidad Valenciana” están resaltadas en azul, mientras que en negrita se destacan los valores máximos y mínimos de cada comarca.

### L'ÀLT MAESTRAT

Albocàsser	66
Ares del Maestre	21
Benasal	226
Catí	65
Culla	35
Tírig	61
<b>Torre d'en Besora, la</b>	<b>6</b>
<b>Villafranca del Cid</b>	<b>297</b>
Vilar de Canes	18
<b>TOTAL</b>	<b>795</b>

### ELS PORTS

Castellfort	21
Cinctorres	47
Forcall	8
Herbé	11
Mata, la	17
<b>Morella</b>	<b>157</b>
Olocau del Rey	15
<b>Palanques</b>	<b>0</b>
Portell de Morella	7
Todolella	1
Vallibona	138
Villores	1
Zorita del Maestrazgo	28
<b>TOTAL</b>	<b>451</b>

### EL BAIX MAESTRAT

Alcalà de Xivert	1.616
Benicarló	3.602
Càlig	305
Canet lo Roig	171
<b>Castell de Cabres</b>	<b>3</b>
Cervera del Maestre	40
Jana, la	52
Peñíscola	2.547
Pobla de Benifassà, la	11
Rosell	38
Salzadella, la	24
San Rafael del Río	24
Sant Jordi/ San Jorge	54
Sant Mateu	126
Santa Magdalena de Pulpis	193
Traiguera	133
<b>Vinaròs</b>	<b>5.196</b>
Xert/ Chert	116
<b>TOTAL</b>	<b>14.251</b>

## ¿Sabía que ...

Los Operadores de “1.1.2 Comunidad Valenciana” deben poseer como mínimo BUP o FP II, tener 150 pulsaciones por minuto y el Nivel Elemental de Valenciano expedido por la Junta Qualificadora de Coneiximents del Valencià.

Pasan un cuidadoso proceso de selección donde se valora la formación académica y el conocimiento de idiomas. Pero, fundamentalmente, se busca un determinado perfil psicológico que garantice la óptima gestión de la llamada de emergencia.

Los operadores deben ser empáticos, positivos,

educados, buenos comunicadores y tener capacidad de reacción para poder atender con profesionalidad y sensibilidad las llamadas de emergencias. Realizan una semana de prácticas tutorizadas y otras 56 horas (repartidas en 7 turnos) de atención de llamadas reales con la supervisión de un Instructor de Departamento de Formación Continua. Además, el seguimiento tras su incorporación definitiva es permanente en los primeros veinte turnos y, ante cualquier duda, tienen la asistencia de la figura del coordinador de incidentes.

### LA PLANA ALTA

Almassora/ Almazora	3.030
Benicàssim/ Benicasim	2.957
Benlloch	82
Borriol	641
Cabanes	1.152
<b>Castelló de la Plana/ Castellón de la Plana</b>	<b>19.088</b>
Coves de Vinromà, les	169
Orpesa/ Oropesa del Mar	2.891
Pobla Tornesa, la	111
Sant Joan de Moró	216
<b>Sarratella</b>	<b>0</b>
Sierra Engarcerán	35
Torre Endoménech	6
Torreblanca	996
Vall d'Alba	82
Vilafamés	124
Vilanova d'Alcolea	36
<b>TOTAL</b>	<b>31.616</b>

### L'ALCALATÉN

<b>Alcora, l'</b>	<b>965</b>
Atzeneta del Maestrat	83
<b>Benafigs</b>	<b>2</b>
Costur	10
Figueroles	8
Lucena del Cid	158
Useres, les/ Useras	184
Vistabella del Maestrazgo	222
Xodos/ Chodos	9
<b>TOTAL</b>	<b>1.641</b>

### LA PLANA BAIXA

Aín	40
<b>Alcudia de Veo</b>	<b>26</b>
Alfondeguilla	80
Almenara	1.050
Artana	185
Betxí	927
Burriana	3.783
Chilches	610
Eslida	306
Llosa, la	110
Moncofa	919
Nules	1.634
Onda	1.612
Ribesalbes	100
Suera/ Sueras	45
Tales	144
Vall d'Uixó, la	3.020
<b>Vila-Real/ Villarreal</b>	<b>4.640</b>
Vilavella, la	363
<b>TOTAL</b>	<b>19.772</b>

### EL ALTO MIJARES

Arañuel	7
Argelita	9
Ayódar	210
Castillo de Villamalefa	10
Cirat	70
Cortes de Arenoso	22
Espadilla	8
Fanzara	34
Fuente la Reina	6
Fuentes de Ayódar	13
Ludiente	9
Montán	161
<b>Montanejos</b>	<b>230</b>
Puebla de Arenoso	10
Toga	19
Torralba del Pinar	5
Torrechiva	4
Vallat	9
Villahermosa del Río	105
Villamalur	10
<b>Villanueva de Viver</b>	<b>3</b>
Zucaina	9
<b>TOTAL</b>	<b>963</b>

### EL ALTO PALANCIA

Algimia de Almonacid	129
Almedijar	57
Altura	7
Azuébar	108
Barracas	312
Bejís	112
Benafer	60
Castellnovo	138
Caudiel	562
Chóvar	91
Gaibiel	48
Geldo	56
<b>Higueras</b>	<b>5</b>
Jérica	359
Matet	20
Navajas	171
Pavías	24
Pina de Montalgrao	14
Sacañet	14
<b>Segorbe</b>	<b>935</b>
Soneja	237
Sot de Ferrer	97
Teresa	117
Torás	57
Toro, el	49
Vall d'Almonacid	49
Viver	360
<b>TOTAL</b>	<b>4.188</b>



# "1.1.2 Comunidad Valenciana"

Memoria Anual 2004



## EL RINCÓN DE ADEMÚZ

<b>Ademuz</b>	<b>62</b>
<b>Casas Altas</b>	<b>6</b>
Casas Bajas	7
Castielfabib	20
Puebla de San Miguel	12
Torrebaja	11
<b>Vallanca</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>124</b>

## EL CAMP DE MORVEDRE

Albalat dels Tarongers	298
Alfara de Algimia	66
Algar de Palancia	133
Algimia de Alfara	140
Benavites	81
Benifairó de les Vall	143
Canet d'en Berenguer	1.176
Estivella	254
Faura	1.491
Gilet	652
Petrés	113
Quart de les Vall	170
Quartell	285
<b>Sagunt/ Sagunto</b>	<b>12.993</b>
<b>Segart</b>	<b>49</b>
Torres Torres	202
<b>TOTAL</b>	<b>18.246</b>

## EL CAMP DEL TURIA

Benaguasil	1.442
Benisanó	302
Bétera	2.708
Casinos	498
Eliana, l'	3.140
Gátova	250
<b>Lliria</b>	<b>3.929</b>
<b>Loriguilla</b>	<b>259</b>
Marines	490
Náquera	1.241
Olocau	611
Pobla de Vallbona, la	2.955
Riba-roja de Túria	3.077
San Antonio de Benagéber	1.090
Serra	2.207
Vilamarxant	1.350
<b>TOTAL</b>	<b>25.549</b>

## LOS SERRANOS

Alcublas	286
Alpuente	73
Andilla	82
Aras de los Olmos	67
Benagéber	361
Bugarra	356
Calles	158
Chelva	399
Chulilla	345
Domeño	88
Gestalgar	349
Higueruelas	65
Losa del Obispo	87
Pedralba	513
<b>Sot de Chera</b>	<b>40</b>
Titaguas	87
Tuéjar	524
<b>Villar del Arzobispo</b>	<b>601</b>
Yesa, la	126
<b>TOTAL</b>	<b>4.607</b>

## LA PLANA DE UTIEL-REQUENA

Camporrobles	322
Caudete de las Fuentes	220
Chera	345
<b>Fuenterrobles</b>	<b>85</b>
<b>Requena</b>	<b>3.667</b>
Sinarcas	218
Utiel	1.634
Venta del Moro	203
Villagordo del Cabriel	334
<b>TOTAL</b>	<b>7.028</b>

## LA HOYA DE BUÑOL

Alborache	278
Buñol	1.834
Cheste	2.390
<b>Chiva</b>	<b>3.067</b>
<b>Dos Aguas</b>	<b>164</b>
Godella	579
Macastre	530
Siete Aguas	703
Yátova	529
<b>TOTAL</b>	<b>10.074</b>

## ¿Sabía que ...

Para una correcta gestión de la emergencia los ciudadanos deben aportar diversos datos:

En primer lugar, QUÉ ocurre (accidente de tráfico, pérdida de un menor, agresión...). Esta información es imprescindible para tipificar el incidente.

En segundo lugar, es vital saber DÓNDE. Es importante, en caso de accidente de tráfico, proporcionar datos que sirvan de referencia (gasolineras, rótulos, ríos...) En muchas ocasiones los operadores necesitan saber CÓMO se ha producido la emergencia (si es una quemadura si la ha provocado un artículo pirotécnico o un producto químico).

Pero, sobre todo, es importante confiar en el operador. La información que se solicita al ciudadano no es caprichosa, sino que es imprescindible para poder enviar todos los servicios de emergencias necesarios, ya que dependiendo de la tipificación del incidente se seleccionará a los organismos que han de ser alertados.

### L'HORTA OEST

Alaquàs	3.437
Aldaia	5.404
Manises	5.259
Mislata	6.247
Paterna	12.399
<b>Picanya</b>	<b>1.554</b>
Quart de Poblet	4.747
<b>Torrent</b>	<b>13.587</b>
Xirivella	5.483
<b>TOTAL</b>	<b>58.117</b>

### VALENCIA

<b>Valencia</b>	<b>176.156</b>
-----------------	----------------

### L'HORTA NORD

Albalat dels Sorells	537
Alboraya	3.970
Albuixech	441
Alfara del Patriarca	380
Almàssera	787
Bonrepòs i Mirambell	390
<b>Burjassot</b>	<b>8.007</b>
<b>Emperador</b>	<b>19</b>
Foios	752
Godella	1.468
Massalfassar	656
Massamagrell	2.173
Meliana	1.302
Moncada	2.780
Museros	684
Pobla de Farnals, la	1.757
Puçol	2.368
Puig	2.158
Rafelbunyol/ Rafelbuñol	675
Rocafort	958
Tavernes Blanques	1.274
Vinalesa	378
<b>TOTAL</b>	<b>33.914</b>

### L'HORTA SUD

Albal	1.625
Alcàsser	780
<b>Alfatar</b>	<b>4.016</b>
Benetússer	2.054
Beniparrell	406
Catarroja	3.422
<b>Lugar Nuevo de la Corona</b>	<b>83</b>
Massanassa	1.214
Paiporta	3.365
Picassent	3.231
Sedaví	1.560
Silla	3.053
<b>TOTAL</b>	<b>24.809</b>

### LA CANAL DE NAVARRÉS

Anna	318
Bicorp	99
Bolbaite	227
Chella	547
<b>Enguera</b>	<b>714</b>
Millares	138
Navarrés	324
<b>Quesa</b>	<b>53</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.420</b>





# "1.1.2 Comunidad Valenciana"

Memoria Anual 2004



## LA RIBERA BAIXA

Albalat de la Ribera	560
Almussafes	1.611
<b>Benicull del Xúquer</b>	<b>14</b>
Corbera	898
<b>Cullera</b>	<b>5.481</b>
Favara	752
Fortaleny	246
Llaurí	297
Polinyà de Xúquer	482
Riola	146
Sollana	1.385
Sueca	5.239
<b>TOTAL</b>	<b>1.711</b>

## LA RIBERA ALTA

Alberic	2.481
Alcàntera de Xúquer	621
Alcúdia, l'	1.544
Alfarp	293
Algemesí	4.475
Alginet	2.160
<b>Alzira</b>	<b>7.366</b>
Antella	295
Beneixida	139
Benifaió	1.733
Benimodo	480
Benimuslem	89
Carcaixent	3.352
Càrcer	472
Carlet	1.860
Catadau	416
<b>Cotes</b>	<b>24</b>
L'Énova	191
Gavarda	514
Guadassuar	364
Llombai	354
Manuel	315
Masalavés	350
Montserrat/Monserrat	1.113
Montroy	285
Pobla Llarga, la	867
Rafelguaraf	558
Real de Montroi	215
San Juan de Énova	31
Sellent	45
Senyera	432
Sumacàrcer	402
Tous	76
Turís	1.091
Villanueva de Castellón	1.212
<b>TOTAL</b>	<b>36.215</b>

## EL VALLE DE AYORA COFRENTES

<b>Ayora</b>	<b>1.096</b>
Cofrentes	258
Cortes de Pallás	180
Jalance	259
Jarafuel	241
Teresa de Cofrentes	164
<b>Zarra</b>	<b>86</b>
<b>TOTAL</b>	<b>2.284</b>

## LA SAFOR

Ador	276
Alfahuir	28
Almiserà	16
Almoines	200
Alqueria de la Comtessa,	
l'/ Alqueria de la Condesa	178
Barx	399
Bellreguard	781
Beniarjó	299
Benifairó de la Valldigna	148
Beniflá	33
Benirredrà	233
<b>Castellonet de la Conquesta</b>	<b>7</b>
Daimús	897
Font d'en Carrós, la	559
<b>Gandia</b>	<b>17.520</b>
Guardamar de la Safor	71
Llocnou de Sant Jeroni	165
Miramar	458
Oliva	6.648
Palma de Gandia	318
Palmera	161
Piles	685
Potriés	266
Rafelcofer	451
Real de Gandia	229
Rótova	188
Simat de la Valldigna	366
Tavernes de la Valldigna	3.851
Villalonga	1.277
Xeraco	1.470
Xeresa	434
<b>TOTAL</b>	<b>38.616</b>

### LA COSTERA

Alcúdia de Crespins, l'	759
Barxeta	354
Canals	2.132
Cerdà	35
Estubeny	31
Font de la Figuera, la	627
Genovés	474
Granja de la Costera, la	19
Llanera de Ranes	92
Llosa de Ranes, la	609
Llocnou d'en Fenollet	71
Moixent/ Mogente	1.075
Montesa	397
Novetlè/ Novelé	71
Rotglà i Corberà	114
Torrella	150
Vallada	574
<b>Vallés</b>	<b>13</b>
<b>Xàtiva</b>	<b>5.233</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.830</b>

### LA MARINA ALTA

Adsubia	83
Alcalalí	197
Beniarbeig	344
Benidoleig	158
Benigembla	40
Benimeli	104
Benissa	1.766
Calp/ Calpe	3.718
Castell de Castells	78
<b>Dénia</b>	<b>7.651</b>
Gata de Gorgos	485
Llíber	105
Murla	41
Ondara	774
Orba	313
Parcent	151
Pedreguer	815
Pego	1.210
Poble Nou de Benitatxell, el/ Benitachell	327
Poblets, els	294
Ràfol d'Almúnia, el	43
Sagra	89
Sanet y Negrals	117
Senija	61
Teulada	2.163
<b>Tormos</b>	<b>26</b>
Vall d'Alcalà, La	64
Vall de Ebo	50
Vall de Gallinera	130
Vall de Laguar, la	124
Verger, el	605
Xàbia/ Jávea	4.232
Xalò/ Jalón	432
<b>TOTAL</b>	<b>26.790</b>

### LA VALL D'ALBAIDA

Agullent	195
Aielo de Malferit	449
Aielo de Rugat	16
Albaida	625
Alfarrasí	210
Atzeneta d'Albaida	177
Bèlgida	140
Bellús	70
Beniatjar	54
Benicolet	183
Benigànim	720
Benissoda	33
Benisuera	18
Bocairent	582
Bufali	15
<b>Carrícola</b>	<b>5</b>
Castelló de Rugat	481
Fontanars dels Alforins	119
Guadasequies	41
Llutxent	371
Montaverner	229
Montichelvo	228
Olleria, l'	1.188
<b>Ontinyent</b>	<b>4.165</b>
Otos	137
Palomar, el	48
Pinet	18
Pobla del Duc, la	355
Quatretonda	195
Ràfol de Salem	26
Rugat	19
Salem	40
Sempere	10
Terrateig	77
<b>TOTAL</b>	<b>11.239</b>

### L'ALACANTÍ

Agost	527
Aigües	340
<b>Alacant/ Alicante</b>	<b>68.270</b>
Busot	492
Campello, el	6.538
Mutxamel	2.188
Sant Joan d'Alacant	3.980
Sant Vicent del Raspeig/ San Vicente del Raspeig	7.513
<b>Torre de les Maçanes/ Torremanzanas</b>	<b>132</b>
Xixona/ Jijona	899
<b>TOTAL</b>	<b>90.879</b>



# “1.1.2 Comunidad Valenciana”

Memoria Anual 2004



## EL COMTAT

Agrés	241
Alcocer de Planes	142
Alcoleja	59
Alfafara	55
Almudaina	10
Alquería d'Asnar, l'	50
Balones	31
Benasau	116
Beniarrés	299
Benilloba	311
Benillup	17
Benimarfull	71
Benimassot	20
<b>Cocentaina</b>	<b>1.451</b>
Facheca	48
<b>Famorca</b>	<b>4</b>
Gaïanes	85
Gorga	62
Millena	33
Muro de Alcoy	1.018
Orxa, l'/ Lorchá	93
Planes	119
Quatretondeta	33
Tollos	18
<b>TOTAL</b>	<b>4.386</b>

## LA MARINA BAIXA

Alfàs del Pi, l'	3.203
Altea	3.697
<b>Beniardá</b>	<b>25</b>
<b>Benidorm</b>	<b>19.990</b>
Benifato	79
Benimantell	98
Bolulla	115
Callosa d'en Sarrià	1.012
Castell de Guadalest, el/ Guadalest	52
Confrides	109
Finestrat	1.763
Nucia, la	1.570
Orxeta	277
Polop	340
Relleu	181
Sella	181
Tárbená	137
Vila Joiosa, la/ Villajoyosa	5.757
<b>TOTAL</b>	<b>38.586</b>

## ¿Sabía que ...

Desde que se inició el servicio, el 21 de junio de 1999, se han atendido más de 11.500.000 de llamadas.

Durante 2004 se recibieron en el 1-1-2 un total de 2.012.586 llamadas.

Las comarcas donde más incidentes se gestionaron durante el pasado año fueron la de Valencia (176.156), seguida de L'Alacantí (90.879) y El Baix Segura (79.246).

Por contra, las comarcas con menor volumen de incidentes fueron: El Rincón de Ademuz (124), Els Ports (451) y El Alto Mijares (963).

Por Localidades, las diez con más incidentes fueron:

Valencia: 176.156

Alicante: 68.270

Elx: 35.022

Torrevejeja: 32.196

Benidorm: 19.990

Castellón de la Plana: 19.088

Orihuela: 17.628

Gandia: 17.520

Torrent: 13.587

Sagunto: 12.993

## L'ALCOIÁ

<b>Alcoi/ Alcoy</b>	<b>9.375</b>
Banyeres de Mariola	657
<b>Benifallim</b>	<b>36</b>
Castalla	920
Ibi	2.133
Onil	575
Penàguila	94
Tibi	300
<b>TOTAL</b>	<b>14.090</b>

### L'ALT VINALOPÓ

Beneixama	449
Bihar	317
<b>Camp de Mirra, el/ Campo de Mirra</b>	<b>59</b>
Cañada	89
Salinas	261
Sax	1.432
Villena	5.475
<b>TOTAL</b>	<b>8.082</b>

### EL VINALOPÓ MITJÀ

<b>Algueña</b>	<b>162</b>
Aspe	2.440
<b>Elda</b>	<b>6.277</b>
Hondón de las Nieves	347
Hondón de los Frailes	272
Monforte del Cid	1.093
Monòver/ Monóvar	843
Novelda	2.984
Petrer	3.975
Pinoso	748
Romana, la	454
<b>TOTAL</b>	<b>19.595</b>

### EL BAIX VINALOPÓ

<b>Crevillent</b>	<b>6.094</b>
<b>Elx/ Elche</b>	<b>35.022</b>
Santa Pola	7.093
<b>TOTAL</b>	<b>48.209</b>

### EL BAIX SEGURA

Albatera	2.635
Algorfa	449
Almoradí	2.631
Benejuzár	461
Benferri	285
Benijófar	401
Bigastro	465
Callosa de Segura	2.959
Catral	848
Cox	629
Daya Nueva	208
<b>Daya Vieja</b>	<b>105</b>
Dolores	1.637
Formentera del Segura	615
Granja de Rocamora	407
Guardamar del Segura	3.112
Jacarilla	341
Montesinos, los	611
Orihuela	17.628
Pilar de la Horadada	3.452
Rafal	507
Redován	1.130
Rojales	2.047
San Fulgencio	2.063
San Isidro	377
San Miguel de las Salinas	1.047
<b>Torre Vieja</b>	<b>32.196</b>
<b>TOTAL</b>	<b>79.246</b>



## ¿Sabía que ...

Las localidades desde donde menos incidentes se gestionaron fueron:

Palanques: 0	Castell de Cabres: 3
Sarratella: 0	Villanueva de Viver: 3
Todolella: 1	Famorca: 4
Villores: 1	Benafigos: 2
Torrechiva: 4	

El día que más llamadas se recibieron durante 2004 fue el 3 de septiembre. Se atendieron 16.040 incidentes. Sin embargo, por meses, agosto de 2003 gana la partida ya que se tramitaron un total de 153.421 servicios. Desde que se inició el servicio de emergencias "1-1-2 Comunidad Valenciana", el día con más llamadas fue el 24 de octubre de 2000 con 17.327 incidentes.

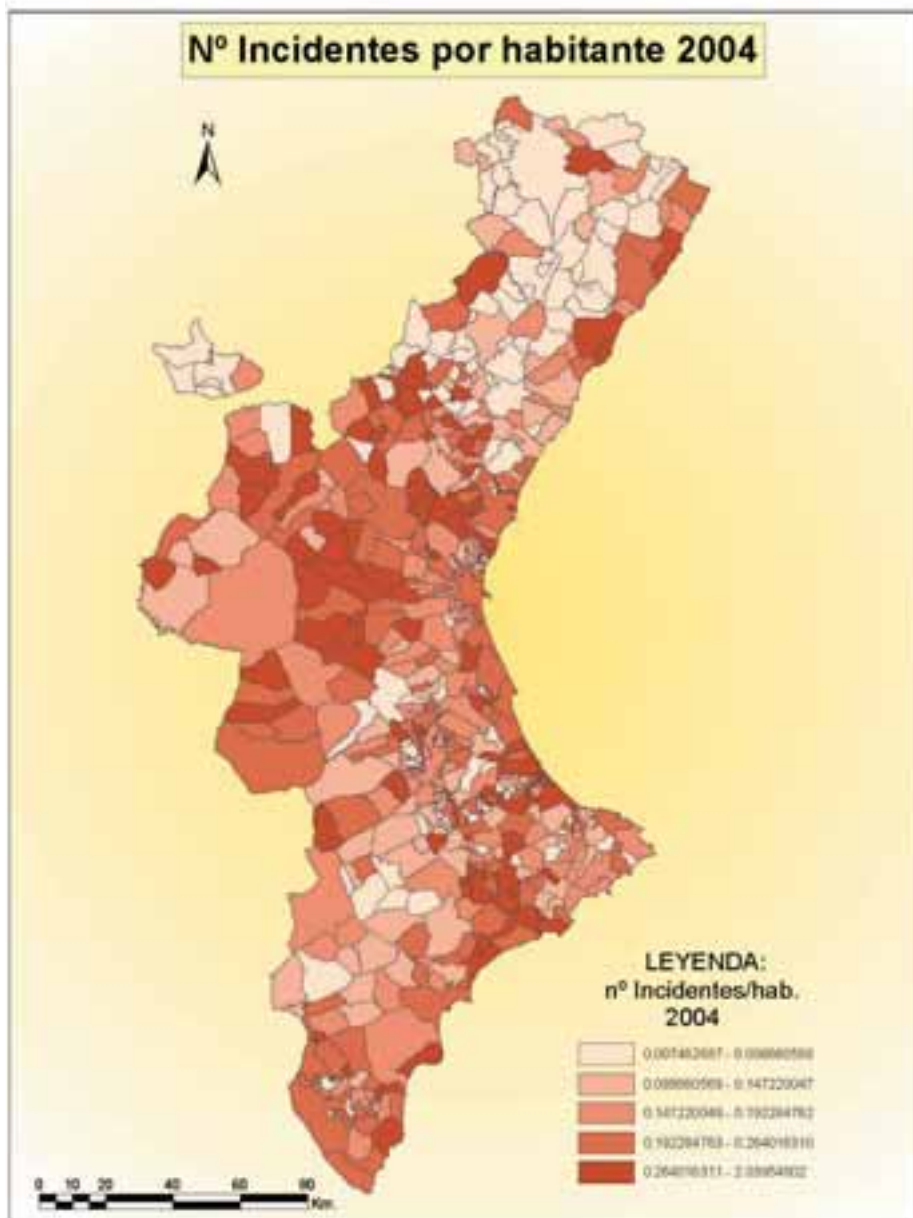


# “1.1.2 Comunidad Valenciana”

## Comparativa incidentes por municipios por habitante

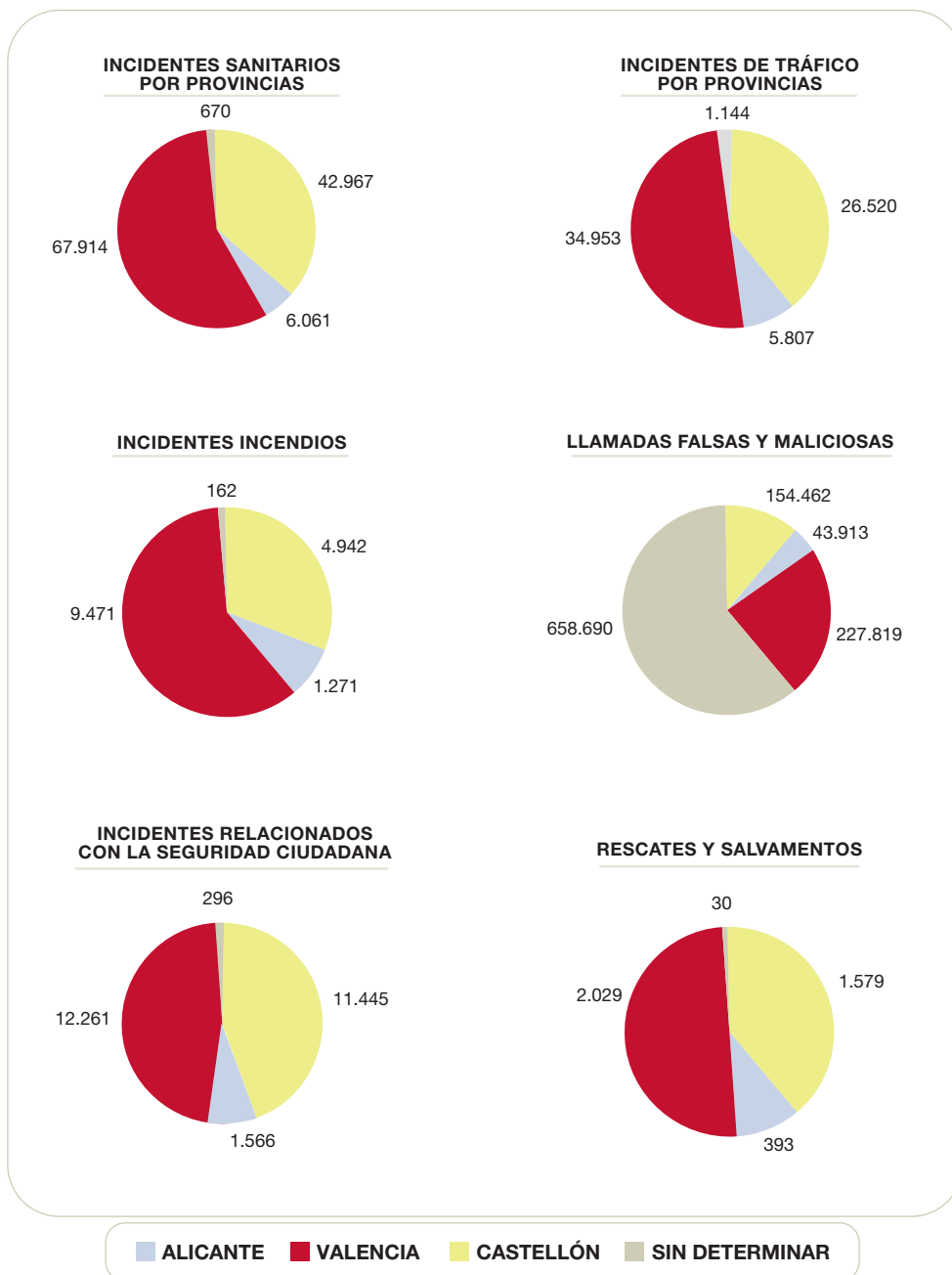
Es lógico que los municipios con menor número de habitantes registren menos incidentes que aquellos mayores, sin embargo, en la siguiente tabla se muestra el número de incidentes gestionados en 2004 por habitante en cada municipio. De

esta forma podemos ver los municipios en los que se han realizado más gestiones por habitante y en los que, por el contrario, el índice de asuntos por cada ciudadano fue menor. Es destacable como los valores más elevados se sitúan en municipios del interior de la provincia de Valencia y de la costa de Alicante que no son, precisamente, los de mayor número de habitantes.



En cuanto a la tipología de los incidentes, aquí se muestran algunas gráficas de los incidentes gestionados con más asiduidad, desglosados por provincias. Es destacable como en el caso de las llamadas falsas y maliciosas muchas de ellas han sido

realizadas desde móviles y, al tratarse de bromas o llamadas erróneas, no han generado posteriores gestiones ni se les ha atribuido una localización concreta, cosa que sí ocurre con las llamadas reales realizadas desde teléfonos celulares.



## 8. ORGANISMOS INTEGRADOS

La Generalitat Valenciana ha realizado una fuerte apuesta por el servicio “1.1.2 Comunidad Valenciana” desde sus inicios y, prueba de ello, son las constantes mejoras y actualizaciones de los sistemas operativos e informáticos para garantizar la mejor atención a los ciudadanos. Sin embargo, el Consell es consciente de que el incremento de las prestaciones del servicio deben ir acompañadas de una mejora global de la coordinación entre organismos de emergencias que operan en la Comunidad Valenciana (Cuerpos de Seguridad, Bomberos, Protección Civil, organismos sanitarios, etc). Cada vez son más los que se integran en el teléfono de emergencias “1.1.2 Comunidad Valenciana” y utilizan la herramienta común del sistema CoordCom G4 empleado en el Centro de Coordinación de Emergencias autonómico, lugar donde se ubica el servicio del 1.1.2.

El CoordCom G4 posibilita la comunicación entre servicios de emergencia y facilita la gestión integral de los incidentes, desde la recepción de la llamada a “1.1.2 Comunidad Valenciana” hasta la alerta de los organismos competentes y la movilización de recursos.

Este sistema, diseñado por la empresa sueca Ericsson, se ha adaptado a la realidad de la Comunidad Valenciana. El CoordCom G4 abarca un gran abanico de posibilidades y recursos que van desde la información geográfica de los incidentes, hasta la planificación de actividades, obtención de informes y comunicaciones con otros usuarios.

De esta forma, todos los organismos integrados en “1.1.2 Comunidad Valenciana” disponen de un terminal conectado al Centro

de Coordinación de Emergencias. Los terminales pueden ser de dos tipos en función del nivel de servicios que atienden:

- Atención y Seguimiento (TAS): permiten a los organismos integrados seguir un incidente gracias a la actualización de datos en tiempo real.
- Mando y Control (TMC): permiten una gestión completa de los incidentes, ya que, además de información, integran un sistema de comunicaciones.

Los organismos integrados pueden generar información y recibirla por radio y por telefonía, acceder a los Planes de Actuación frente a Emergencias de la Generalitat Valenciana, a la intranet del 1.1.2, visualizar y buscar lugares concretos en los mapas de información cartográfica que utiliza el 1.1.2 o movilizar unidades asignadas a los incidentes. Por ejemplo, en un incidente en el que se tenga que dar aviso a Policía Local, Guardia Civil, Consorcio Provincial de Bomberos y Centro de Información y Coordinación de Urgencias (CICU), el operador de la Sala de Mando y Control, así como el resto de usuarios integrados pueden ver la información de retorno que el resto de organismos escriben en la carta del incidente (dotaciones que hay en el lugar, acuse de recibos, solicitudes de medios, comentarios sobre el incidente, etc.), de forma que todos los organismos pueden saber en todo momento los medios actuantes y los recursos que se han solicitado. Asimismo, se añaden otras informaciones de interés, como desalojos preventivos en casos de incendios, peticiones de autobuses para evacuaciones, etc.



## Organismos integrados hasta 2004

A finales de 2004 había un total de 93 organismos integrados en el servicio 1·1·2. La Generalitat Valenciana asume los costes de la integración, proporcionando las terminales necesarias, así como la formación del personal para optimizar el uso de las múltiples aplicaciones. Por su lado, cabe destacar la labor y el esfuerzo de los organismos que, para dar un mayor servicio a los ciudadanos, deciden integrarse en "1·1·2 Comunidad Valenciana".

Así, durante el pasado año se impartieron un total de 14 cursos de formación inicial, al que acudieron un total de 49 alumnos y que supusieron un total de 356 horas lectivas. Además de la formación inicial para el manejo

de los TAS y TMC, el departamento de Formación y Relación con los Usuarios ha realizado 87 actividades formativas permanentes, en las que han participado 507 personas, con un total de 660 horas lectivas. En definitiva, se han formado a 556 personas en un total de 76 cursos y jornadas. Esto ha supuesto 1.016 horas lectivas que se han impartido a los usuarios integrados y a algunos cuya integración estaba prevista para el año 2005.

En la siguiente tabla puede verse el número de organismos integrados, la cantidad de Terminales de Atención y Seguimiento y los Terminales de Mando y Control hasta finales de 2004. En el resto de gráficas se puede ver la distribución de organismos integrados por provincias, así como por tipo de organismos.

Año	Organismos	TAS	TMC
2000	30	24	12
2001	37	30	11
2002	16	13	3
2003	9	4	5
2004	1	0	2
TOTAL	93	71	33



## 9. ACUERDOS

### Acuerdo con Fesord

El Consell también se ha preocupado por garantizar la atención de otros colectivos, como es el caso de las personas sordas. En este sentido, desde el año 2000 el teléfono “1·1·2 Comunidad Valenciana” ofrece dos posibilidades a las personas con deficiencia auditiva: por un lado asegura su atención, ya que las personas sordas tienen teléfonos que funcionan con teclas (DTS) y la Plataforma 1·1·2 dispone de terminales adaptados para recibir la información desde este tipo de teléfonos. Además, también se contempla la posibilidad de enviar mensajes mediante el uso de teléfonos móviles o mediante el fax. Por otro lado, el Gobierno Valenciano tiene un acuerdo con la Federación de Sordos (Fesord), mediante el cual a través de “1·1·2 Comunidad Valenciana” se gestiona la localización de intérpretes en lenguaje de signos. Ante cualquier emergencia en la que se vea implicada una persona sorda, los ciudadanos y organismos pueden acudir al servicio “1·1·2 Comunidad Valenciana” desde el que se contacta con la Fesord, donde disponen de intérpretes las 24 horas del día.

### Sistema de Teleasistencia

El servicio “1·1·2 Comunidad Valenciana” es gratuito, además cuenta con profesionales que atienden en cinco idiomas las 24 horas del día para posibilitar la atención a los turistas y extranjeros. También se ha firmado un convenio con la Fesord para incrementar la independencia de las personas sordas. Pero si hay un colectivo con el que el Gobierno Valenciano y los profesionales de las emergencias tienen una especial sensibilidad es el de las mujeres víctimas de la violencia doméstica. Por ello, en 2002 la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas puso en marcha el Sistema de Teleasistencia a Mujeres en Situación de Riesgo, que opera a través de “1·1·2 Comunidad Valenciana”, en cooperación con otros organismos de la Generalitat Valenciana, como la Conselleria de Bienestar Social a través de la dirección general de la Mujer. En virtud del acuerdo entre ambas consellerias –suscrito el 5 de diciembre de 2002– se puso en marcha un procedimiento operativo que ha recibido el nombre de Sistema de Teleasistencia. La Teleasistencia permite la atención urgente y personalizada a las mujeres que conforman este grupo de riesgo. Cuando una de ellas emite una alerta mediante un dispositivo especial –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 1·1·2.



A lo largo de 2004, el servicio de emergencias recibió un total de 23 incidentes a través de este sistema. A su vez, este servicio alerta de inmediato a los organismos de emergencia policiales y sanitarios que deben actuar, en función del tipo de aviso recibido y siguiendo los Procedimientos Operativos establecidos. La profesionalidad de los servicios de emergencias con una atención personalizada hacia la víctima contribuyen a minimizar la situación de indefensión en la que se encuentran estas mujeres y, el hecho de tener este dispositivo cerca, actúa como elemento disuasorio para los agresores, al tiempo que incrementa la seguridad personal de la víctima.



## ¿Sabía que ...

Durante el pasado año se recibieron un total de 37 avisos a "1-1-2 Comunidad Valenciana" por parte de personas sordas.

La mayoría de ellos se realizaron desde la provincia de Valencia (31), seguidas de las de Alicante (2), mientras que de fuera de la Comunidad se recibieron 4 avisos. Desde la provincia de Castellón no se recibió ningún aviso mediante DTS.

19 de los avisos fueron solicitudes de información que no requirieron ninguna actuación por parte de los servicios de emergencias. El resto de llamadas se refirieron a atenciones sanitarias, incendios y agresiones de animales. Destaca también las solicitudes de información que cursaron los diversos organismos (4), dado el carácter del servicio 1-1-2 que, además de recibir las llamadas de emergencias de éste colectivo, actúa como mediador entre otros organismos y personas con deficiencias auditivas, ofreciendo un intérprete en virtud del acuerdo firmado con la Fesord.





# Gestión de Emergencias

Una vez se ha tramitado el informe de la llamada que entra en "1.1.2 Comunidad Valenciana" se da aviso a los organismos competentes. En muchas ocasiones el incidente termina con la transmisión de los datos correspondientes a cuerpos de seguridad, bomberos, sanitarios, etc. Sin embargo, otras veces, el incidente requiere de un seguimiento por parte de los profesionales del Centro de Coordinación de Emergencias, como es el caso de accidentes de tráfico con múltiples víctimas o cuando se ven afectadas vías de circulación, incendios industriales con riesgo para la población o sus trabajadores o rescates, por citar algunos. Otro tipo de incidentes están directamente relacionados con el Centro de Coordinación de Emergencias ya que en ellos es necesaria la intervención de algún equipo dependiente de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, como es el caso de los incendios forestales, con la Brigadas Rurales de Emergencias, los accidentes de mercancías peligrosas, los incendios industriales que pueden afectar a la población o las inundaciones, casos en los que se moviliza personal de Área de Emergencias de la Comunidad Valenciana.

Tras la recepción de una llamada en el servicio "1.1.2 Comunidad Valenciana", aquellos incidentes que precisen la actuación del Centro de Coordinación de Emergencias son trasladados a la llamada Sala de Mando y Control, donde hay 4 TMCs en los que se ubican diversos operadores de diferentes organismos (Unidad Forestal de la Conselleria de Territorio y Vivienda, Policía Autonómica, Técnico de Emergencias y Operador de Comunicaciones del CCE). Los operadores de Mando y Control son el nexo de unión entre los profesionales que están en el lugar de una emergencia y el resto de organismos implicados en su resolución, trasladando peticiones de medios y compartiendo la información que les llega a través de los

diferentes organismos o del resto de operadores de Mando y Control. Durante 2004 los equipos dependientes de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas intervinieron en numerosos incidentes. A continuación se detallan los más importantes.

## 1. INCIDENTES MÁS DESTACADOS

### Incendios forestales

El incendio más importante que tuvo lugar a lo largo de 2004 fue el de la Sierra Calderona que afectó a los términos municipales de Albalat dels Tarongers, Nàquera, Segart y Serra. En conjunto, la superficie quemada fue de unas 750 hectáreas del Parque Natural de la Calderona. El incendio se inició el 12 de agosto. A las 21:43 h entró un aviso al teléfono 1.1.2 y se procedió a movilizar los equipos necesarios. Las altas temperaturas y los bajos niveles de humedad habían hecho que durante tres días consecutivos se decretara la preemergencia extrema ante el riesgo de incendios, además, la hora de inicio, con el sol ya puesto, impidió la salida de los medios aéreos. Todo ello contribuyó a que las llamas se extendieran rápidamente por la densa masa forestal. La proximidad de urbanizaciones hizo que unas 6.000 personas tuvieran que ser desalojadas, para cuyo traslado, el Centro de Coordinación de Emergencias fletó un total de 10 autobuses, aunque la mayoría de la población lo hizo con sus propios medios.





Datos

Fecha de inicio: 12 de agosto de 2004

Hora de inicio: Se recibe la llamada al 1·1·2 a las 21:43 horas.

Localidades afectadas: Términos de Albalat dels Tarongers, Náquera, Segart y Serra.

Hectáreas quemadas: 750 del Parque Natural La Calderona.

**Medios terrestres empleados:** 11 Brigadas Rurales de Emergencia de la Generalitat, 14 brigadas de Diputación, 14 autobombas, mandos del Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia, agentes Medio Ambientales, voluntarios de Protección Civil, Guardia Civil y Policía Local de los municipios afectados.

**Medios aéreos empleados:** Un helicóptero de coordinación de la Generalitat, uno del Ministerio de Medio Ambiente, 4 aviones Air Tractor, 6 helicópteros de extinción con sus respectivas brigadas helitransportadas. De la Dirección General para la biodiversidad del Ministerio de Medio Ambiente se enviaron dos aviones Air Tractor, dos Canadair, un avión de coordinación (ACO), y un helicóptero de extinción con brigada helitransportada de Cuenca.

### Accidentes de Mercancías Peligrosas

Durante el año 2004 hubo un total de 170 incidentes relacionados con vehículos que transportaban mercancías peligrosas. De todos ellos, el accidente más grave fue el que tuvo lugar en Barracas el 9 de marzo. A las 12:26 horas, el teléfono 1·1·2 recibió un aviso de un accidente de tráfico en la N-234 entre un turismo y un camión. El conductor del coche falleció a causa del impacto, mientras que el del camión, que estaba volcado en medio del arcén, estaba conmocionado y no pudo dar información sobre la carga. Minutos después, el depósito de combustible del camión se prende fuego y hace que el vehículo se incendie por completo. A las 12:55 se produjo una gran explosión que destruyó el vehículo. Se encontraron cascos del mismo a 300 metros de distancia. Como consecuencia de la deflagración, una persona falleció por el impacto de una pieza del camión. La N-234 tuvo que ser cortada debido a los desperfectos, como un gran socavón en el arcén sentido hacia Sagunto, que ocasionó la explosión. Asimismo, se produjeron varios incendios forestales como consecuencia de la caída de cascos en

llamas en el perímetro alrededor del accidente. El camión iba cargado de nitrato amónico procedente de la factoría de Fertiberia de Sagunto. Este material, que aislado resulta inocuo, al combinarse con el combustible del camión se transformó en un peligroso explosivo. Para la extinción de los diferentes incendios forestales producidos, el Centro de Coordinación de Emergencias movilizó brigadas rurales de emergencias de la Generalitat, efectivos del Consorcio de Bomberos de Castellón y 5 medios aéreos (2 helicópteros de extinción y 3 aviones Air Tractor).







## ¿Sabía que ...

Los incidentes relacionados con mercancías peligrosas están catalogados según el Plan Especial ante el Riesgo de Accidentes de los Transportes de Mercancías Peligrosas por Carretera y Ferrocarril (Decreto 132/98, de 8 de septiembre del Gobierno Valencia)

Hay cinco tipos de accidentes, desde la mera avería hasta la destrucción del continente por deflagración. A su vez, estos se dividen en cuatro situaciones, desde las que no revisten gravedad, hasta aquellas en las que esté implicado el interés nacional por la magnitud del suceso.

Durante 2004 se produjeron un total de 170 accidentes de mercancías peligrosas en las carreteras de la Comunidad. De ellos, 46 se produjeron en Alicante, 32 en Castellón y 92 en Valencia.

Cuando se produce un accidente de mercancías peligrosas la responsable de la carga es de la empresa propietaria de la misma. El CCE coordina las actuaciones de los organismos y pone en marcha los planes de emergencias necesarios para salvaguardar la integridad de las personas, y del medio natural.

## Colaboración con otras comunidades autónomas en extinción de incendios

La Generalitat Valenciana tiene establecido un acuerdo operativo con los gobiernos de las autonomías limítrofes (Aragón, Baleares, Castilla-La Mancha, Cataluña y Murcia) por el que cualquiera de ellas, ante un incendio forestal, puede solicitar los medios de extinción de las otras, en un principio de solidaridad que trasciende las barreras administrativas.

Así, las Normas de coordinación entre comunidades autónomas para el caso de siniestros con desplazamiento de medios entre comunidades establecen un protocolo de actuación para la colaboración entre comunidades limítrofes en la gestión de incendios forestales o cualquier otro tipo de emergencias.

En este sentido, las situaciones previstas son las siguientes: solicitud por parte de una comunidad autónoma de medios aéreos o terrestres a otra comunidad limítrofe; desplazamiento de medios de una comunidad a otra a iniciativa propia por razones de seguridad y emergencia; e intervenciones conjuntas de medios de dos comunidades limítrofes frente a siniestros en los lindes territoriales.

A lo largo de 2004, se contabilizaron 6 incidentes en los que fue necesaria la colaboración conjunta entre la Comunidad Valenciana y otras autonomías limítrofes, en cinco casos fueron los medios de la Generalitat Valenciana los que participaron en la extinción de incendios de otras Comunidades Autónomas, mientras que en el caso restante se trató de la coordinación de los medios de

la Generalitat y del Gobierno de Aragón, ya que el incendio afectó a ambas autonomías.

El 18 de junio de 2004, el helicóptero de la Generalitat, ubicado en la base de Mutxamel, participó en el incendio de la Sierra del Carche en Jumilla (Murcia).

El 29 de julio, el Gobierno de Castilla-La Mancha solicita la colaboración del avión Air Tractor que la Generalitat tiene en la base de Siete Aguas en la extinción del incendio forestal en Santa Cruz de Moya (Cuenca). Finalmente no fue necesaria su participación al quedar el incendio controlado con los medios manchegos.

El 7 de agosto, el helicóptero de extinción de la base de Tirig en Castellón intervino en el incendio forestal de Mosqueruela (Teruel).

El incendio de Zorita del Maestrazgo declarado el 23 de agosto obligó a la coordinación conjunta con los medios de la Diputación General de Aragón, ya que llegó a pasar a la provincia de Teruel, concretamente al término municipal de Aguaviva.

A Murcia se desplazó el 24 de octubre el helicóptero de extinción de Mutxamel como consecuencia de un incendio detectado en Ricote.

Finalmente, en las labores de extinción del incendio declarado el 15 de noviembre en el Monte Montsià en Alcanar (Tarragona) participaron el avión Air Tractor de Castellón y el Air Tractor de la base de Siete Aguas.





## Lluvias intensas

En las dos primeras semanas de septiembre se produjo una situación de fuerte inestabilidad atmosférica, propia del fin de verano, que produjo en periodos de tiempo muy cortos precipitaciones de carácter torrencial en muchas localidades de la Comunidad Valenciana. El 2 de septiembre, el Centro de Coordinación de Emergencias decretó la "Preemergencia por Lluvias en la Comunidad Valenciana". En la madrugada del día 3, se registraron hasta 100 l/m<sup>2</sup> en el área metropolitana de Valencia. Ya en la madrugada del 4 de septiembre se produjo una tormenta que afectó a las zonas costeras de la mitad norte de la provincia de Valencia y mitad sur de Castellón, sin alcanzar los umbrales de alerta. Las rachas de viento alcanzaron los 150 km/h y produjeron importantes daños. Sin embargo, el día 7 de septiembre fuertes precipitaciones asolaron las comarcas de la Plana Baixa y Camp de Morvedre, donde se declaró la emergencia situación 1 por inundaciones localizadas en la zona. En algunos observatorios se registraron 250 l/m<sup>2</sup>, como en Nules, donde hubo importantes desperfectos y cortes de carreteras, incluida la N-340. Otros núcleos afectados fueron Vilavella, Moncofa, Burriana, Canet d'En Berenguer y Sagunto. Los servicios de emergencias establecieron un dispositivo especial para proceder, de forma coordinada, a llevar a cabo achiques y limpieza de bajos inundados. Por este motivo, la situación 1 de emergencia se prolongó durante varios días más, al no poderse restablecer la normalidad hasta el día 13 de septiembre.



## ¿Sabía que ...

El 2 de septiembre el Centro de Coordinación de Emergencias decretó la alerta por Lluvias en toda la Comunidad Valenciana.

En la madrugada del 2 al 3 de septiembre se llegaron a registrar 100 litros por metro cuadrado en algunas localidades cercanas a Valencia.

Las rachas de viento llegaron a los 150 Kilómetros por hora. El día 7 de septiembre las lluvias en algunos puntos de La Plana Alta y de El Camp de Morvedre alcanzaron los 250 litros por metro cuadrado.

Ese día, el CCE decreta la Emergencia situación 1 en estas comarcas. Esta alerta se mantuvo hasta que se normalizó la situación, el día 13. Las lluvias causaron importantes desperfectos e inundaciones en cascos urbanos, polígonos industriales, barrancos, campos y carreteras, hasta tal punto que la N-340 fue cortada debido a las inundaciones.

## 2. MEDIOS MATERIALES Y HUMANOS

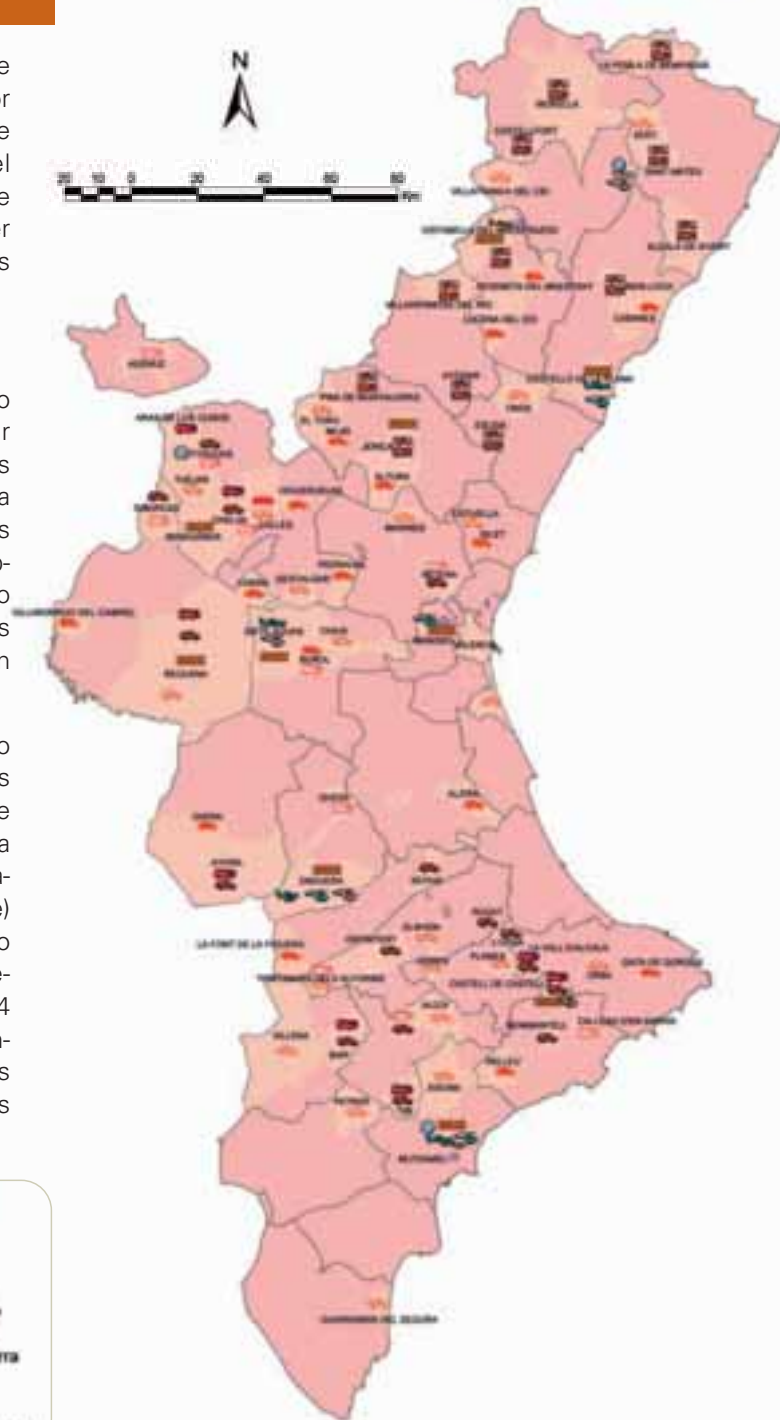
La Generalitat Valenciana es consciente de que las emergencias requieren del mejor equipo material y humano para hacer frente a su resolución de forma óptima. En el siguiente mapa se detalla los medios de los que dispone la Generalitat para hacer frente a los incendios forestales, tanto los materiales como los humanos.

### Medios aéreos y terrestres















La Generalitat Valenciana contó el pasado año con 17 medios aéreos para coordinar y hacer frente a la extinción de incendios forestales, a los rescates de personas y a los traslados médicos urgentes. De estos medios 8 fueron aviones y otros 9 helicópteros, incluyendo uno de coordinación y otro medicalizado, respectivamente, mientras que el resto fueron destinados a extinción de incendios y tareas de vigilancia.

Pero los medios aéreos por sí solos no bastan para hacer frente a las situaciones de emergencias, sobre todo a aquellas de origen natural. La Generalitat Valenciana dispone además de medios aéreos (contratados a las empresas Avialsa y Helisureste) de numerosos medios terrestres, tanto humanos (brigadas) como materiales (vehículos). En este sentido, durante 2004 unas 860 personas contratadas por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas trabajaron para hacer frente a las

Medios 2004



**Leyenda**

 Pistas	 Autobombas 5 meses
 Bases	 Autobombas 3 meses
 Brigadas anuales	 Avión semipesado. Carga en tierra anual
 Brigadas 4 a 6 meses	 Avión semipesado anfíbio 6.5 meses (Abril-15 Oct)
 Brigadas 3 meses	 Avión ligero. Carga en tierra 3 meses (verano)
 Brigadas mixtas anuales	 Helicóptero anual
 Autobombas anuales	 Helicóptero 4 meses (verano)



emergencias en la Comunidad Valenciana, entre este personal se encuentran las Brigadas Rurales de Emergencia, las Brigadas Helitransportadas, pilotos, capataces, técnicos y mecánicos.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de las Brigadas Rurales de Emergencias por provincias, así como los medios aéreos y las autobombas de la Generalitat Valenciana.

## Medios contratados por la generalitat Valenciana en 2004

A pesar de que las Brigadas Rurales de Emergencia son contratadas por la Generalitat a través de la empresa Tragsa, éstas trabajan bajo las órdenes de los respectivos Consorcios Provinciales de

Bomberos. Por ello, a pesar de depender orgánicamente de la Generalitat Valenciana, su movilización y el mando de sus actuaciones corresponden a los Consorcios Provinciales de Bomberos, al igual que las autobombas, propiedad de la Generalitat pero ubicadas en los diferentes parques de Bomberos de la Comunidad Valenciana.

Así, cuando se produce un incidente que requiere la intervención de las Brigadas Rurales de Emergencia son los respectivos Consorcios Provinciales de Bomberos los que deciden su movilización, así como la de las autobombas y los medios aéreos. El Centro de Coordinación de Emergencias hace el seguimiento de la evolución de los incendios y decide sobre la movilización de recursos entre las tres provincias de la Comunidad Valenciana.

Meses	Brigadas	Autobombas	Helicópteros	Aviones
Enero-Marzo	28	20	5	3
Abril-Mayo	28	20	5	4
Junio	43	21	8*	4
Julio-Sept.	66	44	9	8
Octubre	39	21	8**	4**
Nov.-Dic.	28	20	5	3

\* Tres de los helicópteros se incorporaron el 16 de junio.  
 \*\* Uno de los aviones y tres helicópteros finalizaron el 15 de octubre.

## ¿Sabía que ...

Los Dromader son aviones ligeros que pueden cargar 2.300 litros de agua, alcanzan una velocidad máxima de 225 Km/h y tienen una autonomía de vuelo de 5 horas.

Los Helicópteros se denominan Alfa, Charli o Víctor, dependiendo de si tienen su base en la provincia de Alicante, Castellón o Valencia, respectivamente. Estos nombres responden a un sistema internacional.

Los helicópteros pueden cargar 1.300 litros de agua mediante el llamado helibalde, una especie de cesta ubicada en el exterior del aparato. Pueden transportar una brigada de cinco o diez personas. La velocidad máxima, según modelos, alcanza los 252 Km/h y tiene una autonomía de 3 horas.

El Air Tractor (AT) es un avión semipesado y alcanza los 289 Km/h, con una autonomía de vuelo de 5 horas y una carga que puede llegar a los 3.100 litros. El AT anfibia tiene una velocidad algo inferior y una autonomía menor pero tiene la ventaja de poder amerizar.



## ¿Sabía que ...

Para ser Brigadista de la Generalitat Valenciana se debe tener 18 años y pasar una prueba física de resistencia, así como unas pruebas de conocimientos básicos y un test psicotécnico.

A partir de ahí se comienza una formación de 35 horas (para el personal de nuevo ingreso en las brigadas de verano) o 102 (para las brigadas anuales). La formación de los brigadistas estivales se centra en la extinción de incendios, primeros auxilios y seguridad e higiene en el trabajo, dado que su labor, principalmente, consiste en vigilar los montes y hacer frente a los incendios forestales que puedan declararse en la Comunidad Valenciana.

La formación de los brigadistas anuales es mucho más completa y, además de recibir formación teórica sobre emergencias, realizan numerosas prácticas. Una de las áreas formativas de mayor utilidad es la búsqueda y el rescate de personas en zonas escarpadas y en derrumbes, así como la formación referente a la atención en accidentes de tráfico. Estas brigadas, además de realizar labores de extinción de incendios colaboran con los Consorcios Provinciales de Bomberos en casos de inundaciones y nevadas, así como en otros muchos casos en los que una emergencia requiera de su presencia.

## ¿Sabía que ...

El helicóptero de protección civil y emergencias, con base en Manises, es una aeronave encargada del transporte sanitario de urgencia interhospitalario, rescates y salvamentos y coordinación de incendios forestales. Durante el año 2004 se han realizado un total de 192 horas de vuelo.

El helicóptero medicalizado, con base en Manises, es un servicio fruto de la colaboración entre la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas y la Conselleria de Sanidad. Inició sus servicios el 10 de marzo de 1999. Además del piloto y el mecánico, esta aeronave cuenta con un equipo de médico y ATS. Durante el año 2004 se han realizado 71 horas de vuelo.

Las brigadas simples se componen de un conductor o un capataz y de 4 ó 5 miembros y las dobles de 1 capataz y 5 miembros.

Utilizan vehículos todo terreno de batalla larga y están dotados con batefuegos, una motosierra y una desbrozadora, así como herramientas manuales (hazadas, hachas, palas, pulakis...).

La Generalitat Valenciana contó durante 2004 con un total de 44 autobombas para hacer frente a la extinción de incendios.

Estos vehículos, llamados Bombas Rurales Pesadas, tienen una capacidad de 3.500 a 4.000 litros en sus cisternas y van equipados con mangueras (cuyo tendido puede alcanzar los 600 metros) y una bomba de incendios de presión combinada (desde 8 bares de presión hasta 40).

## 3. TECNOLOGÍA

Tanto el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" como el Centro de Coordinación de Emergencias tienen a su disposición la tecnología más avanzada para ofrecer el mejor servicio a los ciudadanos. Desde el momento en que se recibe una llamada de emergencia, la atención personalizada y las nuevas tecnologías se unen para que cualquier incidente sea solucionado con la mayor brevedad posible. En este sentido, es destacable el esfuerzo del Gobierno Valenciano por dotar al complejo de l'Eliana de todos los medios de una administración moderna, de una sociedad donde las nuevas tecnologías están cada vez más presentes en cada aspecto de la vida, y esa es una realidad a la que el Consell no es ajeno.

Desde que comenzó el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" en 1999 los cambios tecnológicos se han sucedido en el conjunto de la sociedad dejando obsoletas las herramientas de finales de siglo XX. El avance de las tecnologías no sólo no ha supuesto un handicap para el servicio, sino que ha servido de aliciente para incorporar esas nuevas tecnologías y ponerlas al servicio de todos los ciudadanos de la Comunidad Valenciana. Hoy en día, "1·1·2 Comunidad Valenciana" es capaz de atender gran volumen de llamadas y dar a viso a los organismos implicados en la resolución de incidentes. Como ya se ha visto, el sistema CoordCom G4 y los terminales TAS y TMCs permiten una gestión ágil de los mismos. Además, mediante el uso del Sistema de Información Geográfica (GIS) se puede ubicar en el espacio un incidente y ver los recursos que hay en el lugar. También es posible saber dónde se encuentra una persona que llama desde un móvil, gracias al sistema de posicionamiento de móviles.

### Sistema de Información Geográfica (GIS)

El Sistema de Información Geográfica (GIS) se trata de un sistema diseñado por las secciones de Comunicaciones y

Coordinación del CEE con el fin de adaptarlo a las exigencias de la gestión de emergencias. El sistema incorpora la cartografía oficial del Instituto Cartográfico Valenciano.

Entre las peculiaridades que tiene este formato de localización destaca la denominada "función pizarra". Ésta permite a los servicios operativos que intervengan en el incidente crear elementos gráficos y alfanuméricos que se incorporan en tiempo real al mapa. De este modo, cualquier usuario integrado pueden, desde su central, consultar y a su vez crear y modificar esta cartografía particular del incidente.

Además, se dispone de un sistema de localización automática de vehículos (AVL) movilizados en un incidente, lo que facilita optimizar los recursos asignados a un incidente y realizar un correcto seguimiento en la zona de intervención.

El GIS también dispone de un sistema de localización de llamadas realizadas a 1·1·2 desde teléfonos fijos, lo que facilita la ubicación de un llamante. Esto resulta de gran utilidad a la hora de atender a una persona que se encuentra en una situación de emergencia, sobre todo cuando se trata de niños, personas ancianas, extranjeros o ante cualquier caso en el que el ciudadano no pueda ubicar dónde se encuentra por estar herido o aturdido. También se pueden localizar





empresas de riesgo, puntos críticos, estaciones de la Red de Comunicaciones de Emergencias de la Comunidad Valenciana, gasolineras y colegios, entre otros muchos recursos.

Por otra parte, desde el pasado año, el servicio de "1·1·2 Comunidad Valenciana" posee un sistema de localización de llamadas de móviles. De esta forma, la gran cantidad de llamadas que se producen desde los celulares pueden ser ubicadas en el espacio y posicionadas en el GIS. Es muy corriente que una persona que acaba de sufrir o presenciar un accidente de tráfico realice la llamada a 1·1·2 desde un teléfono móvil. Mediante esta herramienta se puede saber, con un alto grado de fiabilidad, el área desde la que se está realizando la llamada, ya que las estaciones base de telefonía móvil ofrecen, con un 99 por ciento de probabilidad, los límites de posición del celular que en el GIS son traducidas a un área espacial concreta. Esto unido al resto de posibilidades del GIS hace que un cualquier incidente pueda ser localizado en el espacio con algunas indicaciones por parte de los llamantes (si se acaba de pasar un puente, una gasolinera, un hotel...). Otra de las funciones de este sistema es posibilitar la validación de la llamada, es decir, saber si la llamada es falsa o maliciosa o, por el contrario, se trata de una emergencia real, dado que en el primero de los casos el llamante suele ofrecer una ubicación distinta a la real.

## El Sistema de Información Corporativa (SIC)

Es la intranet de "1·1·2 Comunidad Valenciana" y está a disposición de todo el personal del CCE. Realizada sobre tecnologías Web, constituye una herramienta fundamental al recoger la totalidad de la información operativa, tecnológica, estadística y documental necesaria para el desarrollo de las funciones del Centro de Coordinación de Emergencias y los organismos integrados. En ella se pueden encontrar estadísticas de llamadas por días y por tipo de incidentes, preemergencias activas, incidentes en curso, planes de emergencias, tanto los de empresas privadas como los de la Generalitat Valenciana, número de usuarios integrados, notas de prensa, actividades del Centro de Coordinación de Emergencias, recursos corporativos e imágenes, entre otras muchas utilidades.

## Red Aerocom

Esta herramienta permite recibir en el Centro de Coordinación de Emergencias las imágenes captadas por los medios aéreos (helicópteros) en tiempo real. Estas imágenes pueden ser difundidas internamente mediante vídeo sobre IP. Así, se puede ver la evolución en tiempo real de un incendio o de unas inundaciones y adecuar los medios necesarios para resolver la emergencia.



## ¿Sabía que ...

En el último trimestre de 2001 se implantó en el Centro de Coordinación de Emergencias un sistema automatizado de aviso múltiple denominado "Módulo Audiomático". Durante el año 2004 se han realizado 701 envíos de información urgente por FAX a municipios de la Comunidad Valenciana, con un total de 120.279 transmisiones de diversa naturaleza.

Este sistema permite realizar la transmisión de alertas, información meteorológica y trasladar otro tipo de información a la totalidad de los municipios de la Comunidad Valenciana en muy cortos espacios de tiempo. Estas operaciones de avisos masivos, anteriormente complejas y lentas en su resolución, se han convertido en cotidianas. Con este nuevo procedimiento se ha conseguido llegar con rapidez a los municipios deseados, en función del riesgo y de la afección territorial, mejorando sensiblemente los niveles de comunicación e información. Se utiliza el "Módulo Audiomático" para realizar avisos múltiples en situaciones de riesgo meteorológico (lluvias intensas, vientos, nevadas), en situaciones de riesgo hidrológico, temporal marítimo, riesgo elevado de incendios forestales, etc.

## 4. INSPECCIONES RADIOLÓGICAS

En el territorio de la Comunidad Valenciana existen una instalación nuclear (Central Nuclear de Cofrentes), alrededor de 110 instalaciones radiactivas (centros sanitarios, industrias, comercializadoras y centros de investigación) y cerca de 2.000 instalaciones de radiodiagnóstico médico (dentales, veterinarios, podólogos y generales).

El control de dichas instalaciones lo realiza el Consejo de Seguridad Nuclear, organismo creado en el año 1980 como una institución independiente de la Administración y como único ente competente en materia de seguridad nuclear y protección radiológica. Esta labor es desempeñada en la Comunidad Valenciana por la Sección de Seguridad Radiológica, dependiente de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, por medio de un Acuerdo de Encomienda de funciones entre el Consejo de Seguridad Nuclear y la Generalitat Valenciana firmado el 27 de noviembre de 1986.

La misión de esta Sección de Seguridad Radiológica consiste en el control de las instalaciones radiactivas de 2ª y 3ª categoría, como los centros de radiodiagnóstico médico, los transportes de materiales radiactivos y la vigilancia radiológica ambiental en el entorno de la Central Nuclear de Cofrentes.

Tipo de Instalación	1 <sup>er</sup> trimestre	2 <sup>o</sup> trimestre	3 <sup>er</sup> trimestre	4 <sup>o</sup> trimestre	TOTAL
Radiactivas	27	39	19	45	130
RX	14	20	17	7	58
Otras	0	0	4	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>59</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>192</b>

La tabla detalla el número de inspecciones realizadas en función de la tipología, donde se encuentran tanto las de control anual, como las especiales como denuncias, sobreexposiciones, etc.

## Inspecciones radiactivas

Durante el año 2004, se realizaron un total de 192 inspecciones, lo que supone 12 actuaciones más que en 2003. Del total, 130 correspondieron al control de las instalaciones radiactivas con autorización de funcionamiento. De éstas, 84 se llevaron a cabo en la provincia de Valencia, 31 en Alicante y el resto en Castellón.

Por otro lado, se produjeron 58 actuaciones en centros de radiodiagnóstico médico, dentro del programa de inspección a dichas dependencias. En la provincia de Valencia se llevaron a cabo 30 controles, 15 en

Alicante y 13 en Castellón.

También se efectuó una inspección de retirada de residuos de baja y media actividad procedentes de la Central Nuclear de Cofrentes, la retirada de una fuente radiactiva encapsulada, el control de transporte de material radiactivo, así como el reconocimiento de una instalación a raíz de un incidente.

En la siguiente tabla se puede contemplar el número de inspecciones que se realizaron durante todo el año, desglosadas por el tipo de instalación.

Por tipo de Inspección	Radiactivas					RX					Otras				
	1 <sup>er</sup> trim.	2 <sup>o</sup> trim.	3 <sup>er</sup> trim.	4 <sup>o</sup> trim.	TOTAL	1 <sup>er</sup> trim.	2 <sup>o</sup> trim.	3 <sup>er</sup> trim.	4 <sup>o</sup> trim.	TOTAL	1 <sup>er</sup> trim.	2 <sup>o</sup> trim.	3 <sup>er</sup> trim.	4 <sup>o</sup> trim.	TOTAL
Control	22	36	16	42	116	14	20	17	7	58	0	0	0	0	0
Solicitado por CSN	1	3	2	1	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Otras	4	0	2	1	7	0	0	0	0	0	0	0	3	3	3
<b>TOTAL</b>	27	39	19	45	130	14	20	17	7	58	0	0	4	0	4

## Programa de Vigilancia Radiológica Ambiental

Dentro de la función de vigilancia radiológica ambiental y de acuerdo con el Plan Básico de Emergencia Nuclear aprobado por el Real Decreto 1546/2004, de 25 de junio, la Generalitat Valenciana mediante un convenio firmado con la Universidad de Valencia y la Universidad Politécnica de Valencia en un sistema de análisis y muestreo del Control de Calidad (PVRA) del programa Operacional Anual de Vigilancia Radiológica Ambiental de la Central Nuclear de Cofrentes.

En el año 2004 se ha realizado un Control de Calidad correspondiente al 8,17% del total de 1.150 muestras y un 7,85% del total de 1.579 análisis realizados en el PVRA de la Central Nuclear de Cofrentes.

Como complemento al PVRA, la Generalitat Valenciana cuenta con una Red Radiológica Ambiental diseñada para controlar en tiempo real los parámetros radiológicos del aire y agua en el entorno de la Central. Los resultados son

transmitidos por vía telefónica a un ordenador ubicado en el Centro de Coordinación de Emergencias que alerta de cualquier situación que esté fuera de la normalidad.

Esta red tiene distintas estaciones ubicadas en un radio de 10 kilómetros alrededor de la Central de Cofrentes. De las mediciones de aire, radioiodos y radiactividad en aerosoles se encargan las estaciones de Cortes de Pallás, Jalance, Cofrentes y Los Pedrones (Requena). Además, la estación del embalse de Embarcaderos mide continuamente la radiactividad del río Júcar, aguas abajo del punto de vertido de la Central Nuclear de Cofrentes, y la estación del río Júcar controla aguas arriba de la Central.

Los datos recogidos por la Red Radiológica Ambiental son transmitidos a la sala de emergencias (SALEM) del Consejo de Seguridad Nuclear, tras la interconexión de la red al programa REVIRA del Consejo. La administración de los datos se contempla de forma conjunta entre la Generalitat Valenciana y el Consejo de Seguridad Nuclear.

## 5. VISITA DEL CONSELLER

El conseller de Justicia y Administraciones Públicas, Miguel Peralta, visitó por primera vez el Centro de Coordinación de Emergencias en septiembre de 2004, tras su nombramiento. Allí se interesó por el funcionamiento del servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana", donde los responsables del centro le explicaron el procedimiento de atención de llamadas en la sala, así como el trabajo de los operadores de la Sala de Mando y Control. El conseller mostró gran interés por las labores que se realizan en el complejo de L'Elia, tanto en su vertiente de servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" como en su actuación de Centro de Coordinación de Emergencias.

Esta visita no fue la última del conseller, que ha acudido en diversas ocasiones a cuantos actos se han realizado por parte del Centro de Coordinación de Emergencias, así como en el Instituto Valenciano de Seguridad Pública (IVASP), ubicado en el mismo complejo.

Así, Miguel Peralta dejó patente el interés que para el Gobierno Valenciano tiene el Centro de Coordinación de Emergencias e hizo llegar a los responsables del mismo la apuesta del Consell por hacer de este servicio una referencia a nivel nacional en cuanto a calidad, atención al ciudadano y tecnología, pilares básicos de una administración del siglo XXI.



## 6. OTRAS ACTIVIDADES

Además del servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" y de las labores propias del Centro de Coordinación de Emergencias, durante 2004 se han realizado un gran volumen de actividades que ofrecen un valor añadido al conjunto del CCE, desde acciones promocionales, hasta jornadas de puertas abiertas, formación de voluntarios, participación en foros, seminarios y programas europeos.

### Actividades formativas

La Escuela de Protección Civil de la Comunidad Valenciana fue creada en 2002 por la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas con el fin de formar y perfeccionar a los componentes de los servicios esenciales y complementarios de intervención de emergencias.

A lo largo de 2004, La Escuela Valenciana de Protección Civil organizó un total de cinco cursos dirigidos tanto al personal que componen las brigadas rurales de emergencia de la Generalitat y bomberos como a los voluntarios de las agrupaciones de Protección Civil de la Comunidad Valenciana.

El primero de ellos fue el "**Curso básico de actuación en emergencias con riesgo biológico y químico**", con una duración de siete horas (cinco teóricas y dos prácticas), estaba dirigido a bomberos de los tres Consorcios Provinciales. Se desarrollaron seis cursos en la provincia de Alicante, con una asistencia de 150 personas; nueve en Valencia, con 270 alumnos y dos en Castellón, con 34 inscritos.

Respecto a la formación específica para las brigadas rurales de emergencia, la conselleria de Justicia y Administraciones Públicas organizó tres cursos destinados al personal de extinción de incendios forestales.

Las cuatro ediciones del **"Curso de nueva incorporación al servicio de extinción de incendios forestales y otras emergencias del medio rural"** iban dirigidas a los nuevos brigadistas que se incorporaron el pasado año.

Sin embargo, el **"Curso de técnicas de ayuda y socorro para Brigadas Rurales de Emergencia"** tenía como destinatarios brigadas de larga duración de tierra y helitransportadas. Se realizaron un total de 18 ediciones con una asistencia de 350 brigadistas, capataces, coordinadores y técnicos forestales. El curso, de 22 horas de duración, constaba de tres módulos: técnicas de ayuda; socorro y autorrescate en terrenos escarpados; primeros auxilios y accidentes de tráfico (notificación, señalización y estabilización del vehículo).

El **"Curso de formación para Brigadas Rurales de Emergencia"** que se había impartido en el año 2003 a las brigadas de larga duración de tierra y helitransportadas, se impartió a las tres brigadas helitransportadas de verano. El curso se realizó entre septiembre-octubre de 2003 y junio de 2004, con un total de 102 horas

lectivas (65 prácticas y 37 teóricas). En total se realizaron tres ediciones con una asistencia de 45 personas.

Finalmente, en lo que respecta a la formación de los voluntarios de Protección Civil, se organizaron 24 ediciones de 20 horas de duración cada una de un **"Curso avanzado de primeros auxilios"**. Esta actividad formativa estaba organizada y financiada por la Asociación de Agrupaciones de Voluntarios de Protección Civil en coordinación con la Dirección General de Interior. Por provincias, se realizaron dos sesiones en Castellón, 14 en Valencia y ocho en Alicante para un total de 450 voluntarios inscritos.

Asimismo, el personal de emergencias participó en otras actividades divulgativas como los cursos de formación a Policías Locales organizados por el Instituto Valenciano de Seguridad Pública (IVASP); los cursos de formación de Renfe; la Jornada de formación sobre accidentes disbáricos; la Jornada de formación al Cicu Alicante o la remisión a los 543 municipios y a 2.500 colegios de la Comunidad Valenciana de diversos ejemplares del cuadernillo **"Riesgos y consejos a la población"**.



## III Jornadas de Puertas Abiertas

Por tercer año consecutivo, la Generalitat Valenciana conmemoró el pasado 11 de febrero el "Día del 1·1·2", aunque en esta ocasión la cita fue en Castellón de la Plana. El recinto de Ferias y Mercados acogió las III Jornadas de Puertas Abiertas sobre las emergencias donde participaban un total de 250 efectivos.

Uno de los principales objetivos de esta Jornada es la difusión entre la población del uso del teléfono único de urgencias y emergencias 1·1·2 y mostrar cómo, a través de una única llamada a este número, se pueden movilizar todos y cada uno de los efectivos de emergencia que allí se encontraban, así como aproximar al ciudadano los recursos que disponen los organismos actuantes en emergencias.

En este sentido, en el recinto de Ferias de Castellón se hallaba una representación de los medios habituales que tiene los servicios de urgencia y emergencia y también de los medios especializados más representativos de cada organismo, como rescate, actuación en accidentes, desescombro y salvamento, entre otros.

Además del personal de emergencias, también participaron en la demostración 4 helicópteros (Guardia Civil, coordinación y rescate, vigilancia forestal y extinción de incendios); vehículos de bomberos, sanitarios y de Protección Civil, entre otros.

Con una clara vocación didáctica y de divulgación, las III Jornadas de Puertas Abiertas cumplieron su objetivo ya que congregaron a unos 400 escolares de 15 colegios de la provincia que disfrutaron con las exhibiciones de bomberos y de la Guardia Civil que simularon excarcelaciones de vehículos, la detección de explosivos con perros y la realización de primeros auxilios. Además, acudieron miembros de diversas asociaciones y público en general.

En definitiva, un éxito de convocatoria de un evento organizado por la Dirección

General de Interior de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas en colaboración con el Consorcio Provincial de Bomberos de Castellón.

Asimismo, en esta edición, los organismos de emergencias representaban a la Conselleria de Justicia, Sanidad y Territorio y Vivienda, Delegación de Gobierno, Ministerio de Medio Ambiente, Consorcios Provinciales de Bomberos, Bomberos Municipales, Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Autonómica, Policía Local, Cruz Roja, voluntarios de Protección Civil, Bomberos Sin Fronteras y la Federación de Actividades Acuáticas.





## Rinamed

La Generalitat Valenciana, a través del Área de Emergencias de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas, ha participado como socio en el programa Rinamed (Riesgos Naturales del Mediterráneo). Éste es un proyecto de cooperación trasnacional entre 11 regiones de los países miembros de la Unión Europea (Andalucía, Baleares, Cataluña, Comunidad Valenciana, Murcia, Languedoc-Rousillon, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Regione Piemonte, Regione Liguria, Regione Lombardia y Regione Calabria), que se enmarca dentro del programa Interreg III B, línea que hace referencia a la valorización del patrimonio y del desarrollo sostenible, concretamente a la prevención y la gestión de los riesgos naturales.

De esta forma, Rinamed tiene por objetivo elaborar y crear una estrategia común entre las regiones del arco mediterráneo occidental, con el fin de informar y sensibilizar a la población ante los riesgos naturales y donde la Generalitat Valenciana ha participado en estos tres años de proyecto de forma activa.

La primera de las acciones en las que se participó durante 2004 fue un curso de formación de técnicos en prevención de riesgos de inundación, realizado los días 16 al 30 de abril, y en el que participaron diversos departamentos de la Generalitat Valenciana, así como otros socios. El objetivo del curso fue dar a conocer los contenidos del Patricova

(Plan Territorial de Prevención de las Inundaciones en la Comunidad Valenciana).

Otra de ellas fue una campaña de sensibilización frente a incendios forestales a 2.000 escolares que se realizó en la comarca de La Canal de Navarrés, bajo el lema "**Disfruta del bosque. Evita el fuego**". Se realizó entre el 15 de mayo y el 15 de junio. Además, durante el mes de septiembre se realizaron diversas charlas, coloquios y visitas guiadas destinadas a grupos o asociaciones.

Durante el mes de junio se participó en el **Campus internacional en Montserrat**, centrado en inundaciones y donde los técnicos de emergencias de la Generalitat Valenciana realizaron una exposición sobre las inundaciones en la región.

Por último se realizó en Barcelona, entre los días 28 y 30 de octubre, las jornadas "**La Comunicación del Riesgo**" y en la que participaron un total de 11 regiones europeas implicadas en el proyecto Rinamed.

Así, las jornadas celebradas recientemente en Barcelona han supuesto el punto final de estos tres años de trabajo en los que diversos técnicos y autoridades de las regiones implicadas han realizado acciones dedicadas a conseguir diversos objetivos y destinadas a sectores de la población concretos.

Dentro de las actividades que se han realizado de forma global se enmarcan diversas actividades específicas destinadas a dar a conocer a los ciudadanos los riesgos naturales existentes en las regiones mediterráneas, como inundaciones, incendios forestales o movimientos sísmicos, además de otros riesgos que en la Comunidad Valenciana se dan en menor medida, como los riesgos provocados por la nieve, los corrimientos de tierra o las avalanchas en zonas de montaña.

Dentro de las actuaciones puntuales que se han llevado a cabo, se han creado juegos de rol, intercambios entre estudiantes, cds interactivos, páginas web, trípticos y exposiciones para dar a conocer a los ciudadanos



aquello que se entiende como riesgo natural que, en la Comunidad Valenciana, forma parte de una cultura milenaria pero ahora, y gracias a la tecnología, además de conocerlos se pueden prevenir y hacer que los ciudadanos sepan cómo actuar ante determinadas situaciones.

## Simulacros

Los planes y protocolos operativos son la base que utilizan los profesionales para intervenir ante una situación de emergencia. Por ese motivo, el CCE organiza y colabora en la preparación de simulacros en los que, a través de ejercicios prácticos, se comprueba la eficacia de todos los organismos implicados ante una situación crítica. Concretamente, la Dirección General de Interior organizó en el mes de noviembre un simulacro de activación del procedimiento de actuación frente a nevadas en la provincia de Castellón.

Se simuló una situación de emergencia producida por nevadas intensas. Esta circunstancia supuso el corte ficticio de una serie de carreteras, la movilización de los recursos implicados para la limpieza de viales y la alerta al resto de efectivos.

Durante dos días, los organismos de emergencia actuaron de forma conjunta y coordinada en Castellón, provincia que registra un mayor número de poblaciones con riesgo de nevadas, con el fin de poner en práctica el **"Procedimiento de Actuación frente al riesgo de Nevadas"** de la Generalitat Valenciana.



## Simulacros en el puerto de Valencia

Por otro lado, el Centro de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana y el teléfono de emergencias "1·1·2 Comunidad Valenciana" participaron en el mes de junio en un simulacro efectuado en el Puerto de Valencia. Éste recreaba el incendio en un buque de pasaje de la compañía Transmediterránea atracado en el Puerto. Como consecuencia del incidente resultaban supuestamente afectadas 21 personas: 18 heridas de distinta consideración y tres fallecidas.

Los técnicos de emergencias de la Generalitat colaboraron en la simulación con el envío del helicóptero medicalizado y de un equipo de psicólogos, además de numerosos efectivos de urgencias y emergencias. Tras la finalización del simulacro, se destacó la preparación y coordinación entre todas las fuerzas operativas que tiene la Comunidad Valenciana para actuar ante cualquier situación de riesgo de este tipo.

Además, el Centro de Coordinación de Emergencias y el 1·1·2 colaboraron con Renfe en la puesta en marcha de un simulacro de accidente en el interior de la estación de trenes de Gandia, de modo que un tren entraba ardiendo en la estación junto a otro con viajeros.



El CCE participó también en el simulacro de un siniestro con múltiples víctimas en Benicàssim, organizado por el CICU de Castellón. Asimismo, se atendieron numerosos simulacros de evacuación y ejercicios de empresas privadas y organismos que se apoyaron en "1·1·2 Comunidad Valenciana" para desencadenar la alerta inicial de los servicios operativos.

### Web del 1·1·2

El teléfono "1·1·2 Comunidad Valenciana" a través de su web [www.112cv.com](http://www.112cv.com) ofrece toda la información que los ciudadanos necesitan sobre el servicio y el Centro de Coordinación de Emergencias, desde un listado de los incidentes en curso, hasta las preemergencias que hay activadas cada día y los niveles de riesgo de incendios, las memorias anuales, consejos a la población ante las emergencias, así como explicaciones de qué es 1·1·2, cómo se tratan las llamadas y el procedimiento de actuación. Otro de los puntos que se pueden consultar en la web son los organismos integrados en "1·1·2 Comunidad Valenciana", las actividades de Protección civil y las asociaciones de voluntarios de Protección Civil, además de ofrecer la posibilidad de consultar legislación referente a las emergencias y las notas de prensa realizadas desde el gabinete.

La web, en permanente proceso de actualización, ofrece al ciudadano no sólo un acercamiento al servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana", sino también información de gran utilidad para los ciudadanos y para los profesionales de las emergencias, con un cuidado diseño gráfico y la posibilidad de desplazarse de forma ágil por las diferentes áreas, con enlaces a otros servicios de emergencias españoles e internacionales. Además, la web incorpora un buzón al que

pueden dirigirse los ciudadanos para solicitar información o realizar consultas. Esta página se ha diseñado para ser una herramienta al alcance de todos y se encuentra en las dos lenguas oficiales: el valenciano y el castellano.







## **Campañas publicitarias**

Tanto el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana", como el Centro de Coordinación de Emergencias han realizado diversas campañas publicitarias en medios de comunicación, dentro de las campañas de la Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas.

## **Imagen corporativa**

El servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" ha realizado numerosas acciones de promoción para que todos los ciudadanos conozcan el funcionamiento del servicio. Una de las formas más útiles de llegar a los ciudadanos es mediante los objetos corporativos. Camisetas, lápices, imanes para la nevera, bandoleras, gorras, cintas para llevar el teléfono móvil... son objetos de uso cotidiano que recuerdan a los ciudadanos dónde pueden llamar en caso de emergencia, de esta forma se integra el teléfono "1·1·2 Comunidad Valenciana" en la vida de los ciudadanos. Es importante que los colectivos más vulnerables como niños y ancianos asocien 1·1·2 a un servicio de emergencias con una referencia cotidiana. Por eso los objetos corporativos adquieren una dimensión integradora extraordinaria.

## **Notas de Prensa**

El gabinete de prensa del Centro de Coordinación de emergencias se encarga de informar a los medios de comunicación de cuantas acciones se realicen en el complejo de l'Elia, desde la realización de notas de prensa sobre 1·1·2, hasta las declaraciones de preemergencias, reportajes, balances de llamadas y gestiones de incidentes, así como el seguimiento puntual de los incidentes que ocurren y en los que el Centro de Coordinación de Emergencias tiene delegada la responsabilidad de informar a los medios, como es el caso de los incendios forestales y demás riesgos naturales, accidentes de mercancías peligrosas y cualquier otro incidente que conlleve la activación de un Plan de Emergencia.

De esta forma se han realizado más de 200 notas de prensa y reportajes durante 2004, además de las innumerables peticiones de información cursadas por los medios de comunicación sobre el servicio "1·1·2 Comunidad Valenciana" y las comunicaciones telefónicas y por sms (con más de 10.000 impactos informativos).



112 



**“1-1-2 Comunidad Valenciana”**

Av. Camp del Turia s/n  
46183 - L'Elia (Valencia)