



“1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA”

1. INTRODUCCIÓN: ACCESO DE LOS CIUDADANOS A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA

1.1. ACCESO DEL CIUDADANO A LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA ANTES DEL TELÉFONO DE EMERGENCIA 112

Los Centros de Coordinación de cada Servicio de emergencia, disponían (y disponen en muchos casos) de un teléfono directo normalmente de 3 cifras para atención del ciudadano atendido por operadores, en la mayoría de los casos pertenecientes al propio Servicio

El *proceso* según el cual se activaban los servicios de emergencia era el siguiente:

- Un ciudadano, bien como testigo, bien como afectado por un suceso que precisa de la activación de los servicios de emergencia, efectuaban una llamada telefónica al servicio de emergencia que a su juicio era el competente para resolver esta situación.
- La central del servicio de emergencias contactada, con la información proporcionada por este ciudadano, más la de otros que paralelamente hubiera podido recibir, activaría las dotaciones necesarias para la resolución del incidente

Este proceso, explicado de forma sencilla, parece aceptable y suficiente, presenta los siguientes ***inconvenientes*** que lo hacen inadmisibles actualmente:

- Dificultad del ciudadano para conocer el número de teléfono del servicio de emergencias adecuado debido a:
 - La gran cantidad de servicios de emergencias que existen actualmente, cada uno de ellos con su propio número de teléfono.
 - La complejidad competencial de los servicios de emergencias, tanto a nivel de tipo de incidente (policía local para tráfico urbano, policía nacional o guardia civil para seguridad ciudadana) como a nivel de territorio (bomberos municipales y bomberos de consorcios provinciales)
 - La creciente movilidad geográfica por turismo, transporte de mercancías, necesidades laborales o formativas.

Los incidentes que ocurren en la vía pública son percibidos por muchas personas, generando un gran número de llamadas que conduce a la posibilidad de provocar duplicidades en la gestión de los incidentes. Asimismo con el uso generalizado de la telefonía móvil esta situación está siendo cada vez más frecuente.

- Carácter multidisciplinar de la emergencia

La mayoría de las emergencias precisan, para su resolución, de la participación de varios servicios de emergencia y seguridad. Un accidente de tráfico habitual necesita: medios sanitarios, agentes de seguridad para la coordinación del tráfico, y bomberos si es necesario excarcelar.

- Dispersión de la información relativa al incidente.

En una situación en la que las llamadas de aviso se distribuyen entre varios servicios de emergencia, la información que aporta cada ciudadano va a parar a centrales de coordinación diferentes. Esta dispersión dificulta la correcta valoración y movilización de medios.

1.2. EL TELEFONO DE EMERGENCIA 1·1·2

El número de emergencias único europeo 1·1·2 es un servicio público cuyo fin es atender las llamadas de urgencia y emergencia de los ciudadanos en el ámbito de la unión Europea.

En España, cada Comunitat Autònoma ha seguido un ritmo diferente de implantación, de forma que sólo en los últimos años de esa década su operatividad ha alcanzado un grado suficiente de generalización en todo el territorio.

Sus aportaciones básicas son:

- Atiende las llamadas de urgencia dirigidas al número de teléfono 1·1·2, realizadas por cualquier ciudadano, como por ejemplo aquellas que requieran atención sanitaria, extinción de incendios o salvamento, seguridad ciudadana o protección civil.
- Recaba del ciudadano la información que necesitan los medios operativos de urgencia para que su trabajo en el terreno sea lo más eficaz posible.
- Da aviso a los servicios de emergencia que han de actuar (también a aquellos que deban estar informados de ella), y colabora en la coordinación entre los mismos.
- Aporta una plataforma tecnológica común a todos los servicios públicos y organismos involucrados en la gestión de la emergencia, poniendo a su disposición una herramienta común en materia de comunicaciones así como de gestión de emergencias, consiguiendo que la información esencial se transmita rápida y en todas direcciones entre todos los servicios de urgencias.

La implantación del servicio 1·1·2 ha comportado un cambio sustancial en la forma de acceso de los ciudadanos a los servicios de emergencia, y también una evolución en el tratamiento de las entradas de información en los centros de coordinación de los servicios operativos.

La legislación española permite la posibilidad de que los servicios de emergencia conserven su propio teléfono de acceso directo para los ciudadanos, y que por lo tanto, sigan atendiendo de forma directa a los ciudadanos.

Esta posibilidad se ha plasmado en el estado español en un modelo mixto en el que está presente:

- El número 1·1·2 como número de emergencias único, para la atención de todo tipo de emergencias.
- Los antiguos números de teléfono de acceso a los servicios de emergencia no desaparecen (080, 092, 085 ...)

2. MARCO LEGAL DEL TELÉFONO DE EMERGENCIA 112

2.1. NORMATIVA EUROPEA: DECISIÓN 91/396 DEL CONSEJO DE LAS COMUNITATES EUROPEAS

La Decisión 91/396 del consejo de las Comunidades Europeas constituye el punto de partida para la instauración del 112 en la Unión europea. En ella se encarga a los Estados miembros su creación y desarrollo. En ella se establece

1. La obligación a los estados miembros a velar por la introducción del número 1·1·2 como número de urgencia único europeo.
2. El texto de la decisión permite que el 1·1·2 exista de forma paralela a otros números de urgencia de ámbito nacional.
3. Se establece el 31 de diciembre de 1996 como fecha límite para el inicio operativo del número de llamadas de urgencia único europeo.

2.2. TRANSPOSICIÓN DE LA DECISIÓN 91/396 AL ESTADO ESPAÑOL

El Real Decreto 903/1997 regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 1·1·2.

Las entidades o empresas explotadoras de las redes de telecomunicación, tendrán que direccionar las llamadas desde el terminal fijo o móvil hacia los centros de atención de llamadas de las entidades que se van a hacer cargo de la prestación del servicio 112.

Con los objetivos referidos el Real Decreto 903/1997 dispone:

- Establecer el 1·1·2 como número de urgencia único en España.
- La implantación del 1·1·2 será compatible con la permanencia de los anteriores teléfonos de urgencia. Aunque los teléfonos propios de los servicios operativos no desaparezcan, sí se transforman, en tanto que algunos de ellos se direccionan al 1·1·2.
- Los operadores de redes telefónicas públicas y de servicios de telefonía básica, de redes digitales de servicios integrados y de redes de móviles deberán realizar a su cargo las adaptaciones técnicas pertinentes que permitan la implantación del 1·1·2, como número único de atención de urgencias en todo el territorio nacional, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este real decreto.
- A través del 1·1·2 los usuarios de las redes citadas podrán acceder a los centros de recepción de llamadas.

2.3. Orden de 14 de octubre de 1999 del Ministerio de Fomento

La Orden de 14 de octubre trata fundamentalmente de los datos que las empresas de telefonía están obligadas a proporcionar. Estos datos consisten básicamente en la identificación del número de teléfono del que se llama, y del lugar desde donde se produce la llamada.

La identificación del número (ANI = automatic number identification) permitirá volver a contactar con el ciudadano para complementar los datos que haya proporcionado, y también en caso de que se cortara la comunicación; también es útil para detectar llamadas falsas, y para identificar aquellos terminales que reiteradamente se utilizan para realizar llamadas falsas, bromas, etc.

*La localización del lugar de la llamada (ALI = automatic location identification) **es un elemento básico para la gestión del incidente.** La generalización del teléfono móvil produce que en muchas ocasiones el llamante no sepa dar las referencias adecuadas del lugar donde se encuentra, aparte de las llamadas realizadas por personas extraviadas, en cuyo caso, obviamente, las referencias son mínimas.*

La Orden establece la aportación de los siguientes datos en función de si se trata de telefonía fija o móvil:

- Telefonía fija: Las empresas de telefonía están obligadas a proporcionar periódicamente una base de datos que contiene: número de teléfono, dirección, población, nombre de titular, y otros datos.
- Telefonía móvil: Los operadores que prestan el servicio facilitarán la base de datos citada anteriormente en telefonía fija y realizarán bajo petición de la entidad prestataria, los correspondientes traceos de llamadas para determinar la ubicación de la correspondiente situación de la llamada.

3. ORGANIGRAMA DE "1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA"

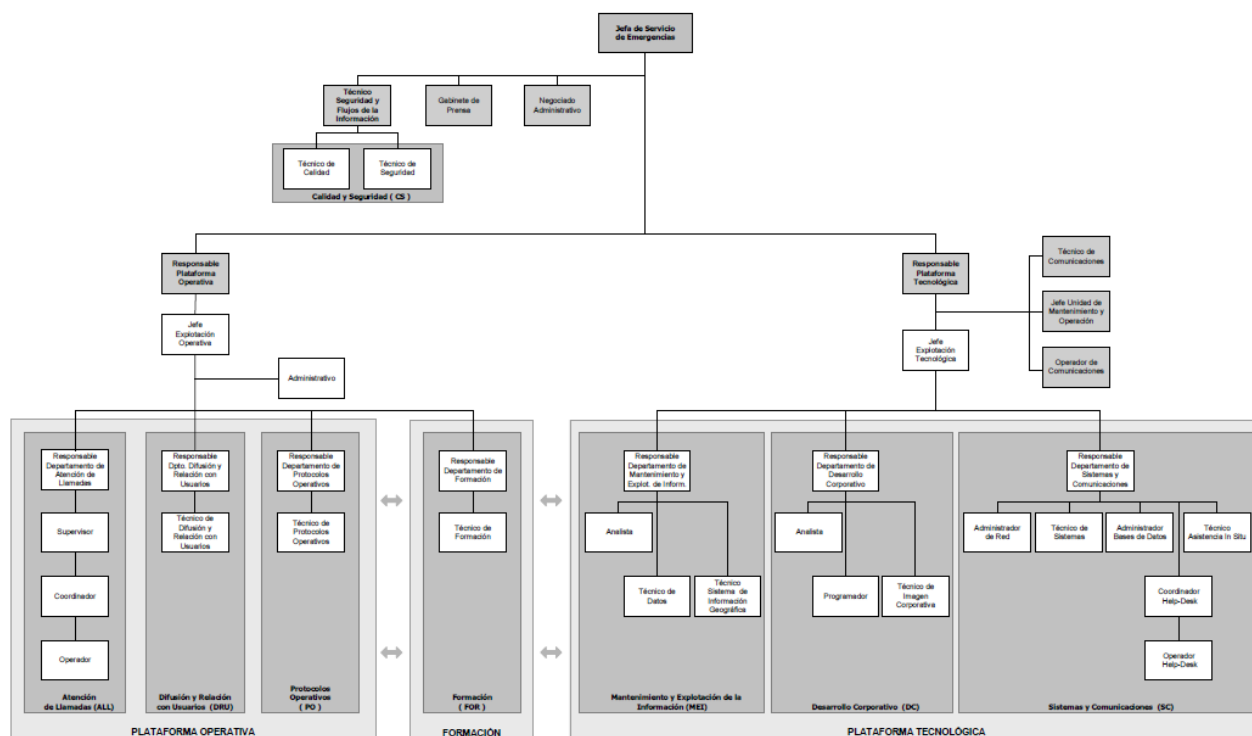
"1·1·2 Comunitat Valenciana" nace el 21 de junio del año 1999 con una doble la misión:

- Liderar la atención y gestión de llamadas de emergencia de los ciudadanos en el ámbito de la Comunitat Valenciana, y
- Prestar un servicio de información y comunicaciones con carácter permanente a los organismos usuarios implicados en ellas.

Desde esa fecha, las llamadas realizadas por los ciudadanos al número 1·1·2 son atendidas por personal cualificado en las instalaciones del Centro de Coordinación de Emergencias. El Centro de Coordinación de Emergencias, forma parte del Área de Emergencias de la Dirección General de Prevención, Extinción de Incendios y Emergencias de la Conselleria de Governación.



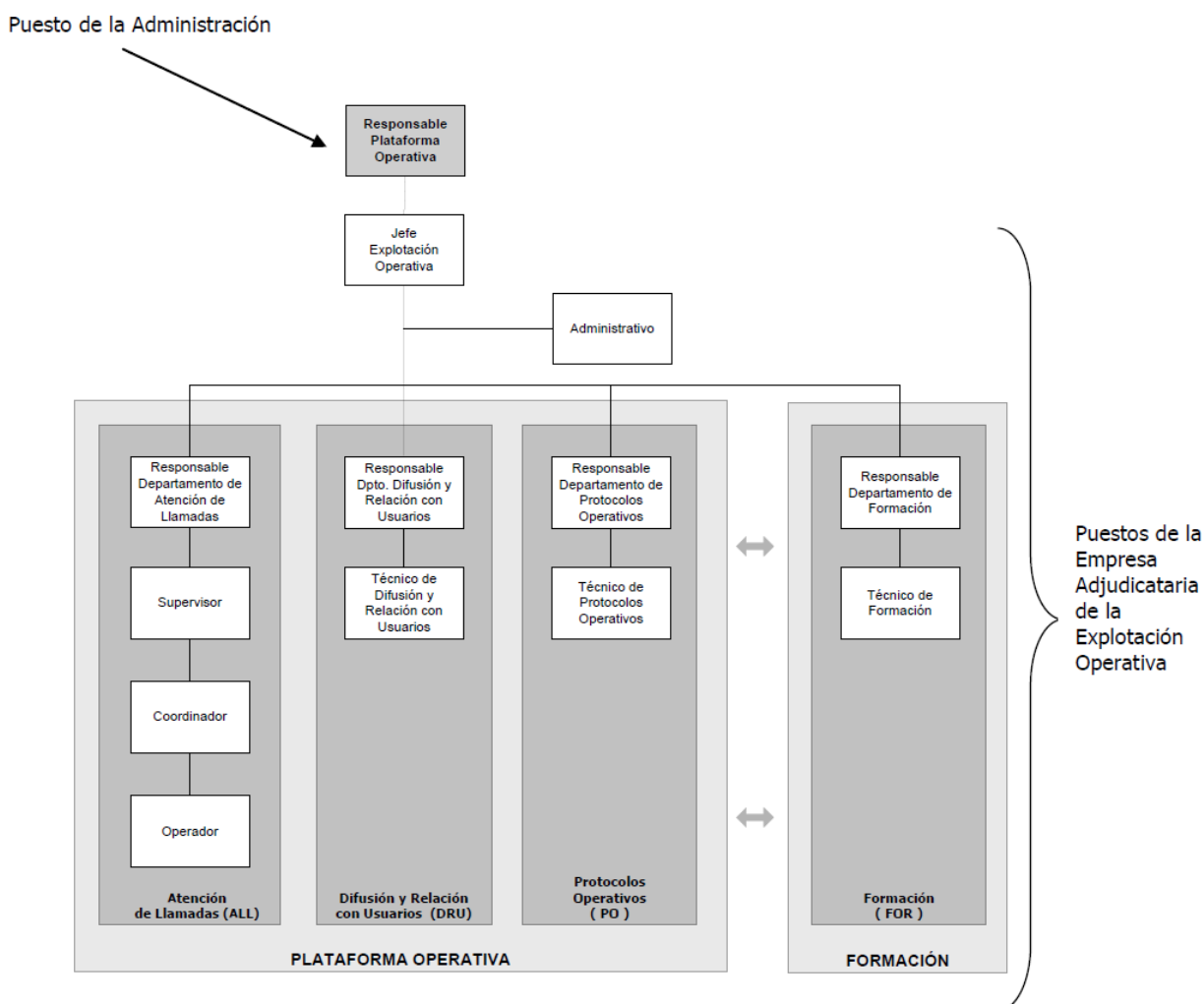
La puesta en marcha de “1·1·2 Comunitat Valenciana” supone el desarrollo de una estructura compleja, cuyo principal objetivo es poner a disposición de la Sala de Atención de Llamadas, todos los medios necesarios tanto tecnológicos como operativos para garantizar una eficaz y eficiente gestión de las llamadas de emergencia. En el Centro de Coordinación de Emergencias, donde el servicio desarrolla su actividad, se encuentran los puestos de trabajo tanto del personal de la Administración asignado al proyecto como de los miembros de las empresas adjudicatarias de las Plataformas Operativa y Tecnológica.



El disponer de un organigrama tan estructurado permite a la Organización saber en todo momento quién hace qué, con qué medios y cuál es su contribución al objetivo común del servicio. Es importante reseñar que todos los departamentos vuelcan el resultado de su trabajo en la Sala de Atención de Llamadas.

Plataforma Operativa

La explotación operativa de "1·1·2 Comunitat Valenciana" se estructura en cuatro departamentos encargados de garantizar la adecuada gestión y prestación del servicio de atención de llamadas de emergencia, así como de mantener una eficiente relación con las Agencias integradas.



El Jefe de Explotación Operativa es el responsable por parte de la empresa adjudicataria. Su misión es coordinar y vigilar la correcta prestación del servicio por parte de los departamentos de la respectiva plataforma.

Para ello,

1. Supervisa los procesos que se desarrollan en cada departamento de su plataforma.
2. Asegura que los diferentes puestos cumplen con las especificaciones recogidas en el Manual de Organización.
3. Garantiza la correcta adecuación de recursos materiales y humanos necesarios para obtener los resultados planificados.

El proceso de Atención de Llamadas

El proceso de Atención de Llamadas engloba tanto la atención de las llamadas de urgencia y emergencia realizadas al teléfono 112, como la gestión de incidentes y correspondientes avisos a los organismos implicados en su resolución.

Formación

Para "1·1·2 Comunitat Valenciana", como servicio público de atención de llamadas de urgencia y emergencia que es, los recursos humanos que forman parte del mismo se constituyen en el principal activo de la Organización, de ahí la importancia de que todo el personal:

- pueda desarrollar al máximo sus competencias y capacidades técnicas necesarias para garantizar el mejor desempeño
- sea consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos generales del servicio.

En este sentido, cobra especial relevancia el proceso de Formación cuyos principales cometidos son:

- a) Identificar y determinar los requisitos de competencia técnica requeridos para todo el personal que realiza trabajos que directa o indirectamente incidan en la calidad del servicio prestado.
- b) Identificar las carencias o necesidades formativas del personal de ambas Plataformas
- c) Proporcionar formación o planificar otras acciones formativas necesarias para satisfacer dichas necesidades.
- d) Evaluar la eficacia de las acciones formativas realizadas.
- e) Realizar el seguimiento, grado de cumplimiento y valoración del Plan de Formación del servicio.
- f) Asumir las funciones de formación inicial y continua de los organismos de emergencia y seguridad integrados en la plataforma que da soporte tecnológico a "1·1·2 Comunitat Valenciana".

El Departamento de Formación se constituye así en un departamento interplataformas con dos grandes áreas de trabajo:

- Formación Inicial

Responsabilizándose de la detección de necesidades, planificación, coordinación y en su caso impartición, de la formación necesaria para garantizar una óptima prestación del servicio por parte del personal que se incorpora a la Sala de Atención del Llamadas de "1·1·2 Comunitat Valenciana".

- Formación Continua

Detectando necesidades y planificando la formación permanente de la totalidad del personal que desempeña sus funciones en los diferentes departamentos de "1·1·2 Comunitat Valenciana", con el fin de asegurar la actualización y mejora constante de conocimientos y la prestación del servicio con los niveles de calidad requeridos por la Generalitat Valenciana.

Protocolos Operativos

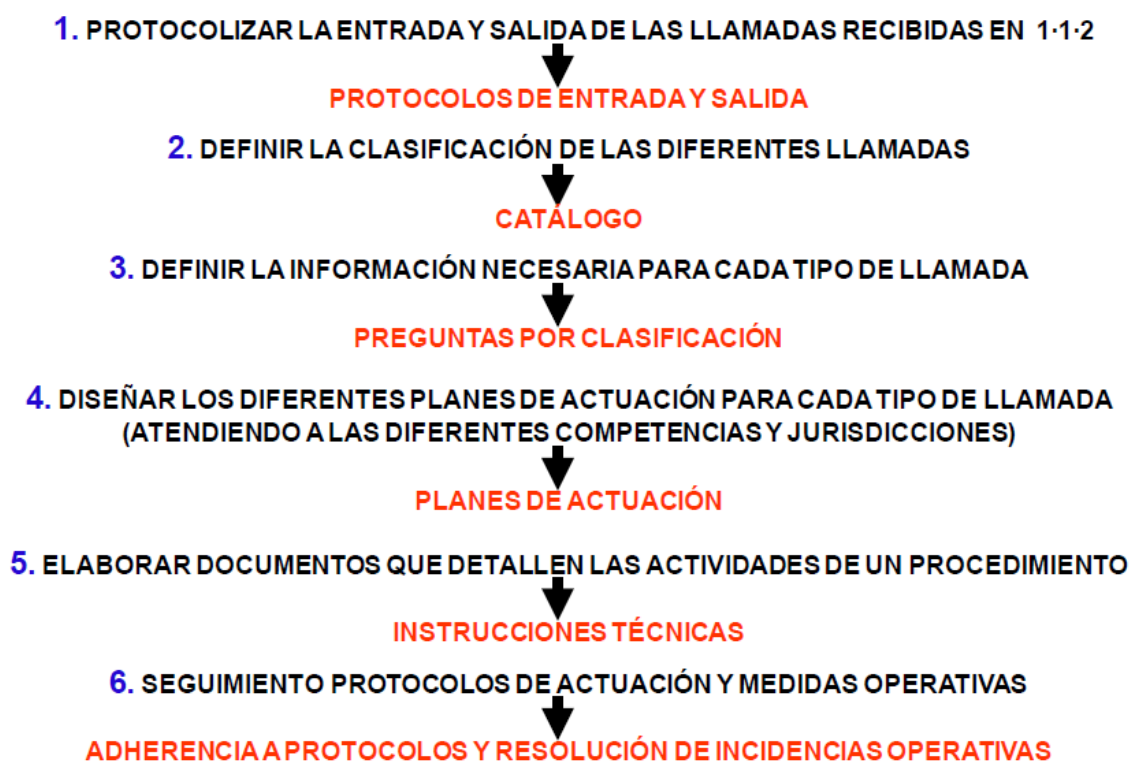
Dado que "1·1·2 Comunitat Valenciana" es un servicio de llamadas de emergencia y que por lo tanto, se reciben llamadas que pueden suponer un riesgo para la vida de las personas, es muy importante que el Operador sepa en todo momento:

- cuáles son los pasos a seguir,
- la información o datos a obtener del llamante y,
- quiénes son los organismos competentes en cada momento,

para poder desarrollar su trabajo con total garantía y seguridad. En este sentido, el Departamento de Protocolos Operativos es el responsable de poner a disposición del personal de la Sala de Atención de Llamadas toda la información y procedimientos de actuación necesarios.



En el siguiente esquema puede comprobarse cual es el resultado (documentos) del departamento de Protocolos Operativos para cada uno de los objetivos específicos.



El conocimiento y cumplimiento de la información recogida en los documentos arriba referenciados por parte del personal de la Sala de ALL es obligatorio para asegurar que el proceso se lleva a cabo eficaz y eficientemente.

Difusión y Relación con Usuarios

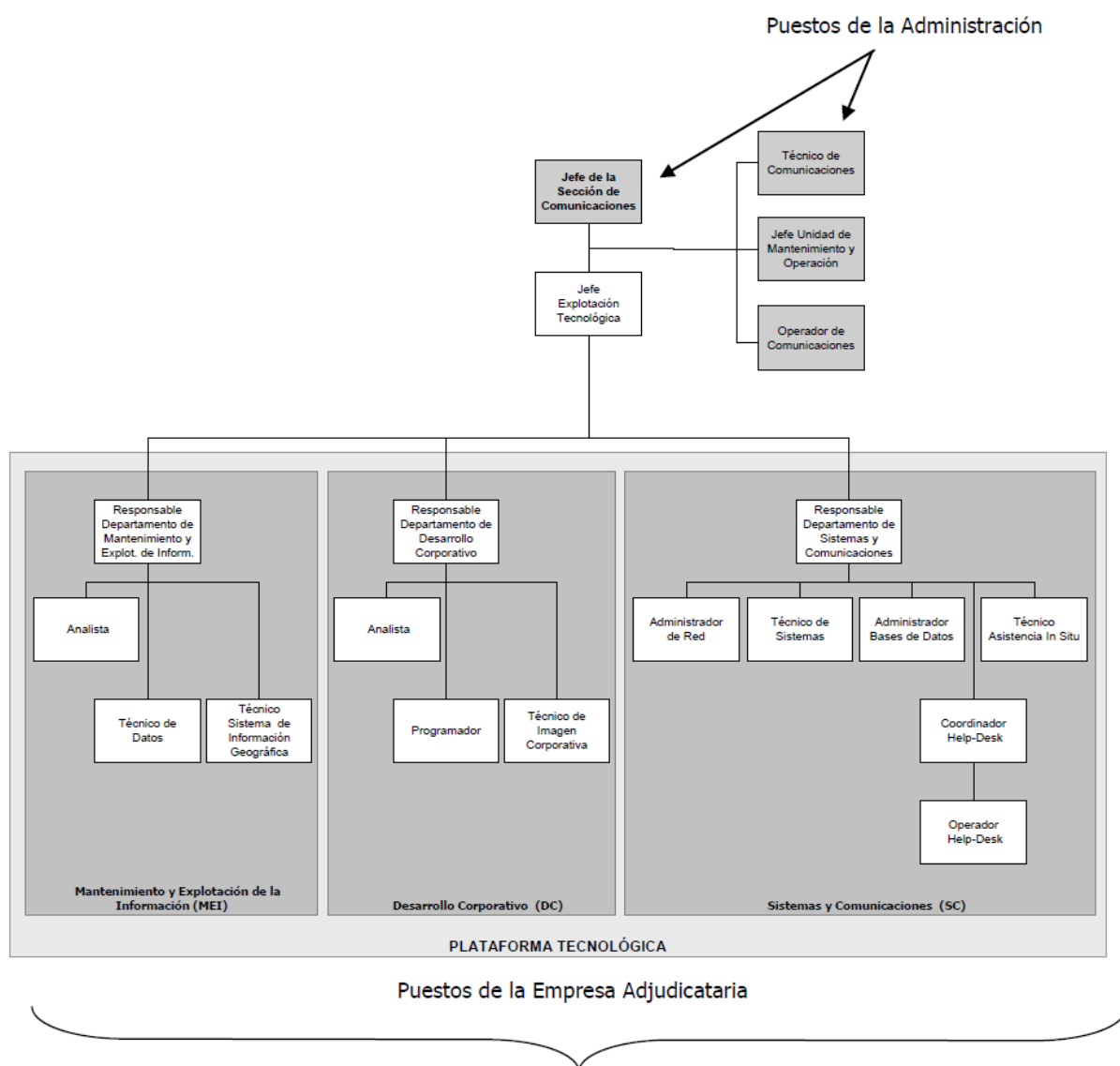
“1·1·2 Comunitat Valenciana” no es sólo un servicio de atención de llamadas de emergencia, tiene además como misión coordinar el aviso a los organismos implicados en la prestación del auxilio demandado, en función del tipo de incidencia y del lugar donde se produzca. Para coordinar este aviso es importante que exista una buena comunicación e intercambio de información permanente entre “1·1·2 Comunitat Valenciana” y los diferentes Organismos que prestan sus servicios en la Comunitat Valenciana. Y es en este ámbito donde desarrolla el Departamento de Difusión y Relación con Usuarios su actividad. Entre sus principales tareas se encuentran las siguientes:

- Iniciar y mantener contactos, visitas y reuniones con los responsables de los organismos con vistas a su integración en “1·1·2 Comunitat Valenciana”.
- Colaborar, con el Departamento de Formación, en la formación inicial y permanente del personal de los organismos que se integren o que estén integrados en el servicio
- Realizar el seguimiento permanente posterior a la entrada en real de los organismos.

- Colaborar en las tareas de divulgación del servicio entre los principales colectivos de ciudadanos de la Comunitat Valenciana.

Plataforma Tecnológica

La Plataforma Tecnológica de "1·1·2 Comunitat Valenciana" tiene como principal objeto realizar el mantenimiento y desarrollo del sistema de Gestión Integral de Emergencias y Comunicaciones para garantizar su plena disponibilidad 24 horas al día, los 365 días del año por parte de la Sala de Atención de Llamadas y de los Agencias integradas en el servicio



La Jefa de Explotación Tecnológica es la responsable por parte de la empresa adjudicataria, de la coordinación de los departamentos de la Plataforma Tecnológica. Los Departamentos que forman parte de esta plataforma son:

- Sistemas y Comunicaciones (SC)
- Desarrollo Corporativo (DC)
- Mantenimiento y Explotación de la Información (MEI)

Sistemas y Comunicaciones (SC):

Los miembros del Departamento de Sistemas y Comunicaciones tienen como misión garantizar el adecuado rendimiento del sistema de gestión integral de emergencias de "1·1·2 Comunitat Valenciana", para su utilización por la plataforma operativa: Sala de Atención de Llamadas y Agencias integradas..

El Departamento de Sistemas y Comunicaciones realiza tanto el mantenimiento de equipos como de aplicaciones.

Mantenimiento y Explotación de la Información (MEI):

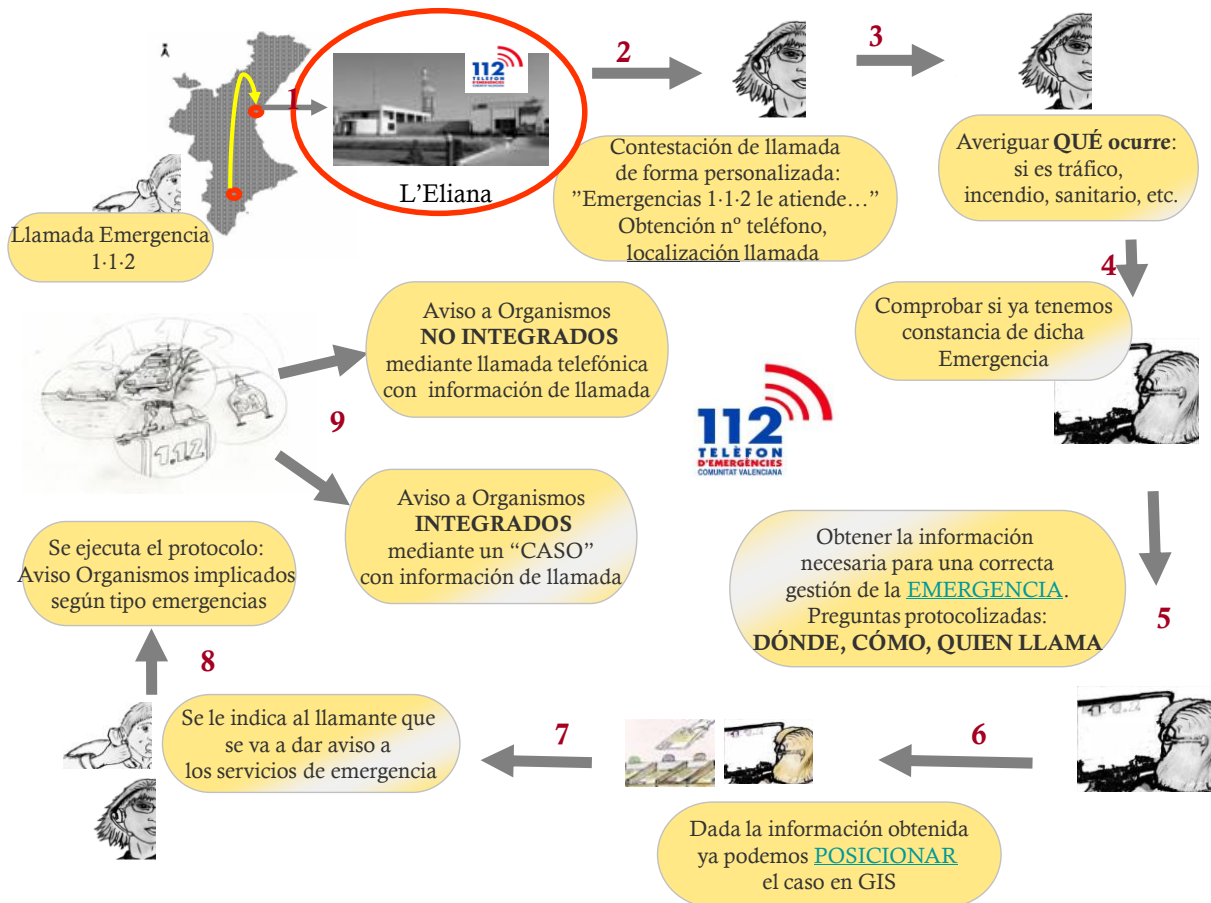
Es el Departamento responsable de llevar a cabo el mantenimiento de la información y de los datos del sistema de gestión de emergencias de "1·1·2 Comunitat Valenciana", garantizando que en todo momento la Sala de Atención de Llamadas y los Agencias integradas disponen de la información actualizada necesaria para realizar una prestación eficaz del servicio ante una demanda de asistencia o emergencia. Además, es el departamento responsable de la actualización de la información de carácter cartográfico disponible en el Sistema de Información Geográfica (GIS). El GIS es la herramienta informática disponible en el servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana" que permite la localización y posicionamiento geográfico de los incidentes gestionados en el ámbito de la Comunitat valenciana.

Desarrollo Corporativo (DC):

Es el Departamento responsable del desarrollo de las aplicaciones corporativas del servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana", así como de la personalización de las mismas con el fin de dotarlas de una imagen homogénea que responda a los criterios de diseño definidos por la Dirección del servicio. El Departamento de Desarrollo Corporativo (DC) es responsable también de la detección de necesidades para la creación de nuevos servicios/herramientas para el servicio, y su integración dentro de la plataforma del 112, así como de la realización de los análisis de requisitos y especificaciones necesarios para los nuevos desarrollos corporativos. El Departamento de Desarrollo Corporativo cuenta con programadores y un Responsable de Gestión de Contenidos encargados de garantizar la funcionalidad y actualización permanente del Sistema de Información Corporativa (SIC) disponible en el servicio y de la página web de "1·1·2 Comunitat Valenciana".

4. ATENCIÓN DE LLAMADAS DE 1·1·2

CÓMO SE TRABAJA





La Sala de Atención de Llamadas de 1·1·2 se estructura en tres perfiles profesionales:

4.1. Responsable de Atención de Llamadas

Es el responsable de coordinar las actividades relacionadas con la Operación Atención de Llamadas de "1·1·2 Comunitat Valenciana".

Entre sus funciones principales se encuentran las siguientes:

- Realizar el seguimiento de las actividades de la Sala de Atención de Llamadas, supervisando la gestión realizada en relación con incidentes y/o Emergencias Extraordinarias.
- Asesorar y resolver las dudas de los Supervisores durante la Operación de Atención de Llamadas de "1·1·2 Comunitat Valenciana".
- Realizar el seguimiento del cuadrante del personal asignado al Departamento de Atención de Llamadas.
- Realizar el seguimiento y análisis de los valores que en cada momento obtienen los indicadores que miden la eficacia del proceso de Atención de Llamadas para corregir las posibles desviaciones que se produzcan.
- Trasladar al departamento de formación interna de la empresa adjudicataria carencias y/o necesidades detectadas en la formación de Operadores, Coordinadores de Incidentes y Supervisores para que puedan iniciarse las acciones necesarias para su corrección.
- Analizar las funcionalidades del Sistema de gestión, informando al Coordinador de Prevención y Emergencias de las oportunidades de mejora y de las carencias a resolver.

4.2. Supervisor de Atención de Llamadas

El Supervisor es la máxima autoridad en la Sala de Atención de Llamadas y su misión es asegurar el correcto funcionamiento de la misma, adoptando las decisiones operativas adecuadas para corregir cualquier posible desviación que pueda plantearse.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- Supervisar y controlar las actividades que desempeñan los Operadores de Atención de Llamadas y los Coordinadores de Incidentes de "1·1·2 Comunitat Valenciana".
- Asegurar la aplicación de los Protocolos Operativos vigentes en "1·1·2 Comunitat Valenciana" en situaciones de Emergencia Ordinaria y Extraordinaria.
- Realizar la adecuación operativa de la Sala de Atención de Llamadas ante desviaciones que se produzcan como consecuencia de incrementos no previsibles de llamadas o incidentes.
- Realizar el seguimiento de la evolución de la Sala de Atención de Llamadas a través del análisis de los datos facilitados por el Sistema de Información Corporativa (SIC).
- Cumplimentar el "Informe Diario de Supervisión", recogiendo las incidencias sucedidas en la gestión diaria de "1·1·2 Comunitat Valenciana".
- Gestionar la atención de llamadas conflictivas y de 2º nivel de "1·1·2 Comunitat Valenciana".
- Colaborar en la gestión de incidentes en situaciones de desbordamiento de los Coordinadores de Incidentes.
- Coordinación, seguimiento y comunicación de incidentes de especial relevancia social u operativa.
- Dar respuesta a las dudas operativas planteadas por los Operadores de ALL en el caso de desbordamiento de los Coordinadores de Incidentes, o cuando éstos puedan requerirle por la complejidad o trascendencia de la duda operativa.
- Informar a Coordinación de ALL de las desviaciones relacionadas con incrementos no previstos de llamadas/incidentes o por pérdida de llamadas.
- Presentar al Coordinador de ALL las propuestas de redimensionamiento para su validación.
- Recoger y trasladar al Coordinador de ALL las sugerencias realizadas por los Operadores y Coordinadores de Incidentes, con el fin de implantar las mejoras necesarias para una eficaz prestación del servicio.
- Detectar necesidades de formación de Operadores de ALL y Coordinadores de Incidentes mediante la realización periódica de evaluaciones de la actividad diaria.

4.3. Coordinador de Incidentes

Su misión es la coordinación y gestión de incidentes además de supervisar las actividades que realizan los Operadores de Atención de Llamadas de "1·1·2 Comunitat Valenciana", asesorándolos cuando éstos lo requieran.

Funciones Principales:

- Dar respuesta a cualquier duda de los Operadores sobre la operativa de "1·1·2 Comunitat Valenciana" o el funcionamiento del sistema para la gestión de incidentes.
- Dar aviso a los Usuarios no integrados en "1·1·2 Comunitat Valenciana" de acuerdo con sus protocolos de actuación.
- Intervenir en la gestión de demandas que no pueden atender los Operadores de Atención de Llamadas a través de las normas y/o mecanismos establecidos.
- Apoyar a los Operadores de Atención de Llamadas en la toma de decisiones de medidas no protocolizadas.
- Asegurar la adherencia a los protocolos de actuación establecidos por "1·1·2 Comunitat Valenciana" por parte de los Operadores de ALL.
- Realizar la contrastación de incidentes para evitar duplicidades y priorizar su gestión en incidentes simultáneos.
- Realizar labores de Atención de Llamadas en caso de desbordamiento de Operación y siguiendo las indicaciones del Supervisor de ALL.
- Informar de las incidencias sucedidas durante su turno en "1·1·2 Comunitat Valenciana" al Supervisor de ALL para su registro en el "Informe Diario de Supervisión".

4.4. Operador de Atención de Llamadas

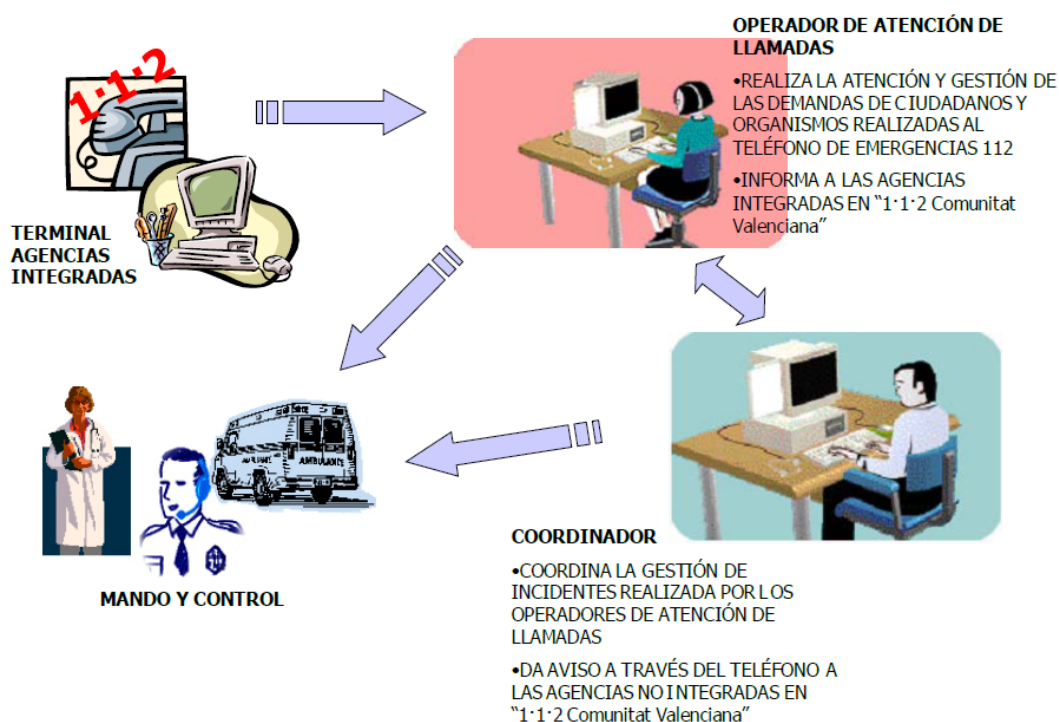
Misión:

El Operador atiende y gestiona las llamadas realizadas al número de emergencias 1·1·2 por los Ciudadanos y Usuarios de la Comunidad Valenciana.

Funciones Principales:

- Atender las llamadas realizadas a "1·1·2 Comunidad Valenciana".

- Obtener del Llamante y siguiendo los Procedimientos y Protocolos establecidos, la información necesaria para proceder a la correcta localización, tipificación y gestión de incidentes.
- Incorporar en el sistema la información recogida durante la gestión de las llamadas de emergencias.
- Contrastar y validar las llamadas atendidas para garantizar la veracidad de incidentes y su no duplicación.
- Abrir y ejecutar el correspondiente plan asociado a un incidente.
- Asumir el aviso a los Usuarios integrados en "1·1·2 Comunidad Valenciana".
- Incorporar en la Carta de Llamada los datos aportados por nuevas llamadas sobre un incidente en curso, informando de los mismos a los Organismos intervinientes.
- Cumplir las medidas protocolizadas establecidas por la Dirección de "1·1·2 Comunitat Valenciana".
- Informar de las incidencias sucedidas durante su turno.



5. AGENCIAS INTEGRADAS

El concepto de agencia se aplica aquellos organismos de emergencias y seguridad, así como aquellas instituciones que tiene relación operativa con el Servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana" bien por sus competencias o por ser titulares de instalaciones sometidas a riesgos específicos.

El concepto de Agencia Integrada se aplica al caso de organismos que comparten sistema de gestión con el Servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana", de tal manera que la transmisión de los incidentes gestionados tras la recepción de la llamada de emergencia se realiza de manera telemática.

- Rapidez en el envío de los datos ya que se pueden enviar simultáneamente a varios destinatarios y de forma automática.
- Eliminación de la posibilidad de comisión de errores en la toma de datos por parte del servicio destinatario de la información
- Los datos del incidente al entrar en el servicio destinatario ya forman parte de un programa informático, no es necesario teclearlos en el programa.
- En caso de ampliación o modificación de los datos del incidente, ello se refleja en todas las terminales en tiempo real.
- Permite el seguimiento multidisciplinar del incidente: es decir, los datos aportados por cada servicio se refleja, no sólo en su terminal sino también en la del resto de los operativos.

A continuación se relacionan los organismos que en la actualidad se encuentran integradas en 1·1·2:

Agencias integradas ubicadas en el Centro de Coordinación de Emergencias:

- Emergencias de la Generalitat
- Unidad Forestal de la Conselleria de Medio Ambiente
- Policía de la Generalitat

Servicios de Bomberos:

- Consorcio de Bomberos de Alicante
- Consorcio de Bomberos de Castellón

- Consorcio de Bomberos de Valencia
- Bomberos Municipales de Alicante
- Bomberos Municipales de Castellón (Instalación finalizada, pendiente entrada en real)
- Bomberos Municipales de Valencia

Emergencias Sanitarias:

- CICU Alicante
- CICU Valencia
- CICU Castellón

Forestal:

- Unidad Forestal de Alicante
- Unidad Forestal de Castellón

Unidad Militar de Emergencias

78 Policías Locales

	PROV. CASTELLÓN	PROV. VALENCIA	PROV. ALICANTE	TOTAL
POLICÍAS	12	39	27	78
ORGANISMOS/ EMPRESAS	3	9	4	16
AGENCIAS INTEGRADAS	15	47	30	94

6. ARQUITECTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE “1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA”

La solución de la Comunitat Valenciana es innovadora por basarse en un modelo distribuido, robusto, escalable y de alta disponibilidad, para que se mantenga en operación aún en condiciones desfavorables, como inoperatividad del centro principal de l’Eliana.

Esto se basa en los siguientes puntos:

- Sistema distribuido, tanto a nivel de sistemas de información como de comunicaciones, alrededor de Nodos Servidores. Cada terminal conecta con todos los nodos servidores, de manera, que en caso de fallo de uno de ellos, los terminales funcionan directamente con otro nodo servidor. Asimismo, y desde el punto de vista funcional y de comunicaciones, cada terminal, independientemente de su papel principal y de su ubicación, puede asumir las funciones de cualquier otro. Como ejemplo de lo anterior, cualquier terminal sito en una sede de cualquier servicio o agencia, podría atender llamadas del teléfono 1·1·2 sin más que utilizar el correspondiente perfil de acceso, sin necesidad de instalaciones o acciones adicionales.
- La actualización de la plataforma de la Comunitat Valenciana contempla, inicialmente, la instalación de dos Nodos Servidores que con el objeto de aumentar la seguridad del sistema. Cada uno de ellos, según lo anterior, es capaz de asumir, si fuera necesario, el total de la carga de comunicaciones y gestión, incluyendo todo el tráfico de llamadas de los ciudadanos a 1·1·2. Los 2 nodos servidores están instalados en las siguientes ubicaciones:
 - Nodo 1: Centro Autonómico de Coordinación de Emergencias de la Generalitat en l’Eliana
 - Nodo 2: IVASPE en Chestre

Estas ubicaciones garantizan, por una parte, la continuidad de servicio por su cercanía, debido a la facilidad de desplazamiento de recursos humanos para teleoperación, al tiempo que están suficientemente alejadas como para depender de diferentes infraestructuras, tecnológicas y de comunicaciones (autovías etc.)

No obstante, la configuración inicial es fácilmente escalable, de manera que añadir nuevos nodos servidores es rápido y desde el punto de vista económico supone solo sólo la compra de equipos y licencias a añadir, que representa un coste en nada comparable a una actualización completa de plataforma.

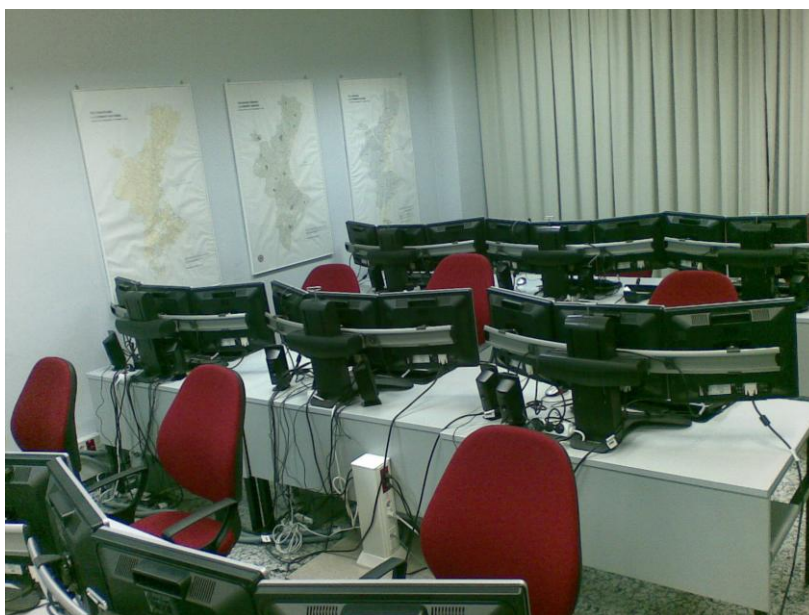
- La nueva plataforma, además de la seguridad basada en redundancia de sistemas y geográfica antes mencionada, incorpora un sistema adicional de voz y call-centre, basado en centrales telefónicas, integrado modularmente con el resto de la solución, que proporciona dos funciones complementarias de carácter crítico:
 - Se convierte en sistema de respaldo en caso de fallo completo del sistema anterior, algo improbable dado los mecanismos de seguridad ya mencionados
 - Enriquece y completa en situación ordinaria las posibilidades de gestión y distribución de llamadas, mediante funciones avanzadas de comunicación

Estas características, junto a las mencionadas con anterioridad, convierten la nueva plataforma tecnológica de emergencias de la Generalitat en una de las más robustas y seguras de las existentes en todo el panorama español.

- Con el objetivo de completar la disponibilidad y el crecimiento de la plataforma, se ha dispuesto la creación de diferentes Salas de Formación, con una doble finalidad:
 - Garantizar la formación inicial y continuada de todos los usuarios del sistema, tanto de 1·1·2 como de los diferentes servicios operativos. Los terminales de estas salas son configurables tanto para labores de atención de llamadas de emergencias como de mando y control
 - Convertir dichas salas de formación, si así fuera necesario, en salas de desborde o de respaldo, en el caso que una situación de gran emergencia supere la capacidad ordinaria de la Sala de Atención de Llamadas

La distribución de las Salas de Formación es:

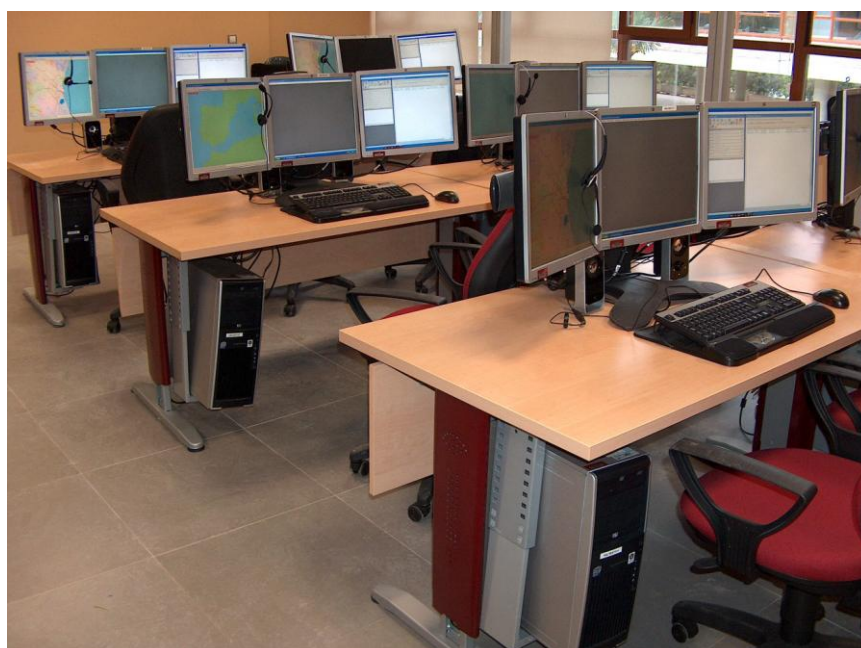
- Sala de Formación-1, con 9 puestos de formación. Ubicada en las instalaciones del complejo de l'Eliana, y empleada como entorno de pruebas, así como a formación de personal de de personal de Agencias integradas en 1·1·2.



- Sala de Formación-2, con 9 puestos de formación. Ubicada en las instalaciones del complejo de l'Eliana, y destinada a entorno de test y formación del personal de Atención de Llamadas del Servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana".



- Sala de Formació de la província de Alicante, con 9 puestos de formación de la aplicación CoordCom, y ubicada en la sede del Consorcio Provincial de Bomberos, en la localidad de St. Vicent del Raspeig.
- Sala de Formació de la província de Castellón, con 8 puestos de formación de la aplicación CoordCom, y ubicada en la sede del Consorcio Provincial de Bomberos.
- Sala de Formació del IVASPE, con 12 puestos.



7. CATÁLOGO DE SUCESOS “1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA”

El objetivo del catálogo es definir los sucesos/incidentes que constituyen el Índice de la distinta Naturaleza de llamadas atendidas y gestionadas por “1·1·2 Comunitat Valenciana”, con el fin de identificar la correcta clasificación de un Caso gestionada por la Sala de Atención de Llamadas de “1·1·2 Comunitat Valenciana”. El Operador de Atención de Llamadas deberá clasificar la llamada seleccionando uno de los primeros grupos del índice (Sanitario, Accidente, Incendio...) según la naturaleza, y el sistema clasificará automáticamente según la respuesta indicada en las preguntas que se les va mostrando.

El catálogo de 1·1·2 se agrupa en tres niveles, ejemplo:

Nivel 1: INCENDIO

Llamadas que informan de la existencia de humo o llamas, independientemente de lo que se queme, del lugar del incendio y de la causa producida. Se exceptúan el incendio resultado de accidente y el incendio resultado de atentado.

NIVEL 2: EDIFICACIÓN

Existencia de humos o llamas en edificios.

Excepciones: no se considera dentro de esta clasificación los incendios localizados dentro de recintos de centros sanitarios, docentes, industriales..., cuando no afecte a edificios.

Nivel 3

Piso-Vivienda	Viviendas ubicadas en pisos y fincas. También se considera cualquier incendio en piso o finca no destinado a vivienda tales como oficinas-despachos, consultas sanitarias... no ubicadas en bajos comerciales.
Casa-Chalet	Viviendas no ubicadas en fincas-pisos: unifamiliares, casas, chalets...
Local Comercial	Establecimientos comerciales y de restauración (bares, restaurantes...), oficinas-despachos, tiendas, talleres... localizados en locales/bajos comerciales.
Pública Concurrencia	Edificios que por su tamaño o actividad pueden coincidir un elevado número de personas: edificios oficiales, sanitarios, docentes, grandes almacenes, centros comerciales, alojamientos, espectáculos, centros religiosos, centro atención personas dependientes (centro día), centros jubilados, edificios singulares, etc.
Parking	Zonas de aparcamiento cubiertas. No se considera Parking aquellos que formen parte de edificios de pública concurrencia (se clasificará como pública concurrencia) o parking abierto-aire libre (se clasificará según qué se queme).

Fábrica-Nave	Fábricas y naves de instalaciones industriales. Se incluye dentro de esta clasificación los edificios de desguaces, ecoparques y estaciones/subestaciones o centrales eléctricas.
Químico Grave	Fábricas-Empresas afectadas por el R.D. 1254/99.
C.N. Cofrentes	Central Nuclear de Cofrentes.
Agropecuaria	Instalaciones destinadas a la explotación y/o almacenamiento comercial de productos agrícolas y/o ganaderos (viveros, establos, fincas ganaderas...)
Otros	Edificios no contemplados en las clasificaciones anteriores.

NIVEL 2: TRANSPORTE

Existencia de humo o llamas en vehículos, unidades de tren, embarcaciones o aeronaves.

Excepciones: existencia de humo o llamas resultado de accidente.

Nivel 3

Vehículo	Coche, camión, moto, furgoneta... localizado en zona urbana, camino, etc (no carretera).
Vehículo Carretera	Coche, camión, moto, furgoneta... localizado en carretera.
Camión MMPP	Camión que transporta Mercancías Peligrosas.
Ferrocarril	Unidad de tren.
Ferrocarril MMPP	Unidad de tren que transporta Mercancías Peligrosas.
Embarcación	Barco, yate, buque, catamarán, barca, lancha, zodiac, etc.
Aeronave	Avión, avioneta o helicóptero.

NIVEL 2: VEGETACIÓN

Existencia de humos o llamas de cualquier tipo de vegetación independientemente de su localización.

Ejemplos: árboles, setos, plantas, arbustos, matorral, marjal, etc

Nivel 3

Urbana	Humo o llamas localizados en zona urbanizada.
Recinto Industrial	Humo o llamas localizados en el interior de un recinto de una fábrica-industria, sin afectar al edificio.
Recinto Químico Grave	Humo o llamas localizados en el interior de un recinto de fábrica-empresa afectada por el R.D. 1254/99, sin afectar al edificio.
Recinto C.N. Cofrentes	Humo o llamas localizados en el interior del recinto de la Central Nuclear de Cofrentes (zona descubierta), sin afectar al edificio.
Recinto Agropecuario	Humo o llamas localizados en el interior de un recinto agropecuario, sin afectar al edificio.
Rural/Montañosa	Llamas localizadas en zona rural-montañosa.
Rural/Montañosa Humo	Sólo humo localizado en zona rural-montañosa.
Forestal	Llamas localizadas en zona Forestal-Boscosa.
Forestal Humo	Sólo humo localizado en zona Forestal-Boscosa.
Urbanización	Humo o Llamas localizados en el interior de urbanización.
Cuneta Carretera	Humo o llamas localizadas en la cuneta-mediana de una carretera.
Quema Controlada	Humo o llamas como consecuencia de la realización de una quema controlada ya iniciada. Excepciones: llamadas solicitando información para realizar quemas, indicando que se va a iniciar una quema, o en las que solicitan confirmar si se puede realizar (Interna Solicitud Información).

NIVEL 2: OTROS

Existencia de humo o llamas que no provengan de edificios, transportes o vegetación.

Ejemplos: mobiliario urbano (contenedor, papelera...), enseres, cajas y cables eléctricos, etc localizados en solares, vía pública, zona no edificada de recintos (zona descubierta de recintos industriales, educativos, sanitarios, alojamiento, recintos lúdicos como circos, etc.).

Nivel 3

Cajas/Cables Eléctricos	Humo o llamas en instalaciones eléctricas exteriores (no localizados en interior o en la fachada de edificios: viviendas, locales comerciales, etc): cuadros de luces, transformadores, tendido eléctrico, etc
Otros	Humo o llamas de mobiliario urbano, enseres, etc en la vía pública, solares, etc.
Recinto	No tiene plan asociado y es una clasificación puente para las clasificaciones de recinto.
Recinto Eléctrico	Humo o llamas localizados en el interior de recinto de estación/subestación eléctrica.
Recinto lúdico	Humo o llamas localizados en el interior de circos, carpas de fiestas, conciertos aire libre, etc.
Recinto Industrial	Humo o llamas localizados en el interior de un recinto de una fábrica-industria, sin afectar al edificio.
Recinto Químico Grave	Humo o llamas localizados en el interior de un recinto de fábrica-empresa afectada por el R.D. 1254/99, sin afectar al edificio.
Recinto C.N. Cofrentes	Humo o llamas localizados en el interior del recinto de la Central Nuclear de Cofrentes (zona descubierta), sin afectar al edificio.
Recinto Agropecuario	Humo o llamas localizados en el interior de un recinto agropecuario, sin afectar al edificio.
Recinto Vertedero	Humo o llamas localizados en el interior de un vertedero (excepto ecoparque que se considerará como industrial).

A modo de resumen, se detallan las tipificaciones que recoge el catálogo a primer nivel:

SANITARIO: Llamadas que informan de incidentes exclusivamente sanitarios: se realizan consultas de naturaleza sanitaria o se demanda la intervención de recursos sanitarios, siempre y cuando, no estén relacionados con sucesos de otra naturaleza tales como accidentes, fuego y rescate o seguridad ciudadana. Se incluyen los trasportes sanitarios, intentos de suicidio y las evacuaciones médicas desde embarcaciones.

ACCIDENTE: Llamadas que informan de accidentes en los que están implicados medios de transporte tales como vehículos, trenes o tranvías, embarcación (lancha, zodiac, barca, yate, barco, buque, etc) y aeronaves (avión, avioneta y helicóptero) independientemente de la existencia de

heridos-atrapados, del transporte de los mismos (incluidas las Mercancías Peligrosas) y si como consecuencia se ha producido incendio.

INCENDIO: Llamadas que informan de la existencia de humo o llamas, independientemente de lo que se queme, del lugar del incendio y de la causa producida. Se exceptúan el incendio resultado de accidente y el incendio resultado de atentado.

SEGURIDAD: Llamadas que informan de incidentes de seguridad ciudadana tales como, sustracciones, agresiones, terrorismo, presuntos secuestros, aparición cuerpo, amenazas, altercados, etc. Los incidentes de seguridad ciudadana que producen como resultado incendios, salvamentos o accidentes deberán clasificarse según tipología.

SALVAMENTO: Llamadas que informan de incidentes con riesgo para personas que requieren una actuación de rescate/salvamento/búsqueda tanto en zonas urbanas como rurales-montañosas y marítimas. Se excluyen los incidentes relacionados con accidentes o incendios y las evacuaciones desde embarcaciones (sanitario)

FENÓMENO NATURAL: Llamadas en las que informan de fenómenos sísmicos o fenómenos meteorológicos adversos

MEDIOAMBIENTE: Llamadas en las que informan de contaminaciones o animales.

SUMINISTRO BÁSICO: Llamadas en las que informan de incidentes relacionados con suministros básicos de Agua, Gas, Electricidad y Teléfono, tales como cortes de suministro, fuga de agua, escape de gas, etc.

INCIDENCIA: Llamadas en las que informan de incidencias de circulación viaria, ferroviaria, marítima y aérea, daños materiales en inmuebles/edificios, vía pública, vehículos, etc e incidencias de tipo industrial tales como fugas, daños materiales, etc.

SERVICIO: Llamadas que solicitan respuesta para servicios de tipo municipal (basuras, grúas...), privado (apertura puerta, avería vehículo, ayuda psicológica...) o social (persona sin alojamiento, minusválido, mendicidad...).

INDEFINIDO: Llamadas en las que informan de incidencias de circulación viaria, ferroviaria, marítima y aérea, daños materiales en inmuebles/edificios, vía pública, vehículos, etc e incidencias de tipo industrial tales como fugas, daños materiales, etc.

ASOCIADA: Llamadas de ciudadanos o agencias aportando información adicional o confirmación la información obtenida en relación con una emergencia de la que ya se tiene conocimiento, y cuya atención y gestión ya se ha realizado o se está realizando

INTERNA: Llamadas de no emergencia en las que se solicita o facilita información relacionada con "1·1·2 Comunitat Valenciana"

RECHAZAR: Llamadas falsas que ya tienen el caso publicado

IDIOMAS: Clasificación que se utiliza para llamadas en idiomas distinto al castellano o valenciano, hasta que la misma es atendida por operador con dicho idioma o traducidas por el servicio de teletraducción. Dicha clasificación también es utilizada para aquellas llamadas que no han podido ser traducidas y que tampoco se ha podido entender que es lo que le ocurre al llamante.

Catálogo de sucesos a segundo nivel

Sanitario Asistencia TSU Intento Suicidio	Accidente Vehículo Ferroviario Marítimo Aéreo	Salvamento Rescate Derrumbe Búsqueda Explosión
Fenóm. Natural Sísmico Lluvias Viento Nevada Temporal Mar Otros	Seguridad Terrorismo Agresión Sustracción Situación Peligro Otros Seguridad Alarmas Mujer	Servicio Municipal Privado Social
Incidencia Industrial Circulación Daño Material Alarma	Suministro Básico Agua Gas Electricidad Teléfono	Medioambiente Contaminación Animales
Internas Solicitud Información Felicitación/Reclamo Simulacro, Medio Comunicación, Falsa Alarma, Malicioso, Inop. Terminal, Otros, Solic. Intérprete Signos	Rechazar Falsa Equivocación Hueca Prueba Otros	Otras MyC Vegetación-Prevención, Químico G. Descarga prog., C.N. Cofrentes, Meteo-Ozono, Meteo-Alarma SAIH, Meteo- Temp. Extremas, Boletín Info Meteo-Preemergencia, Meteo- Emergencia Presas, Act. Programada / Prevención

8. SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE EMERGENCIAS

Un sistema de gestión de emergencias y comunicaciones debe permitir la comunicación del llamante con el servicio de emergencia a través de las redes públicas de comunicaciones, permitiendo al Operador de atención de llamadas la recopilación ordenada de la información necesaria, la localización precisa del lugar del incidente, la determinación casi automática de los recursos necesarios y, de entre ellos, aquellos que estando disponibles pudieran estar más cerca, y la comunicación con estos para destinarlos al servicio en cuestión.

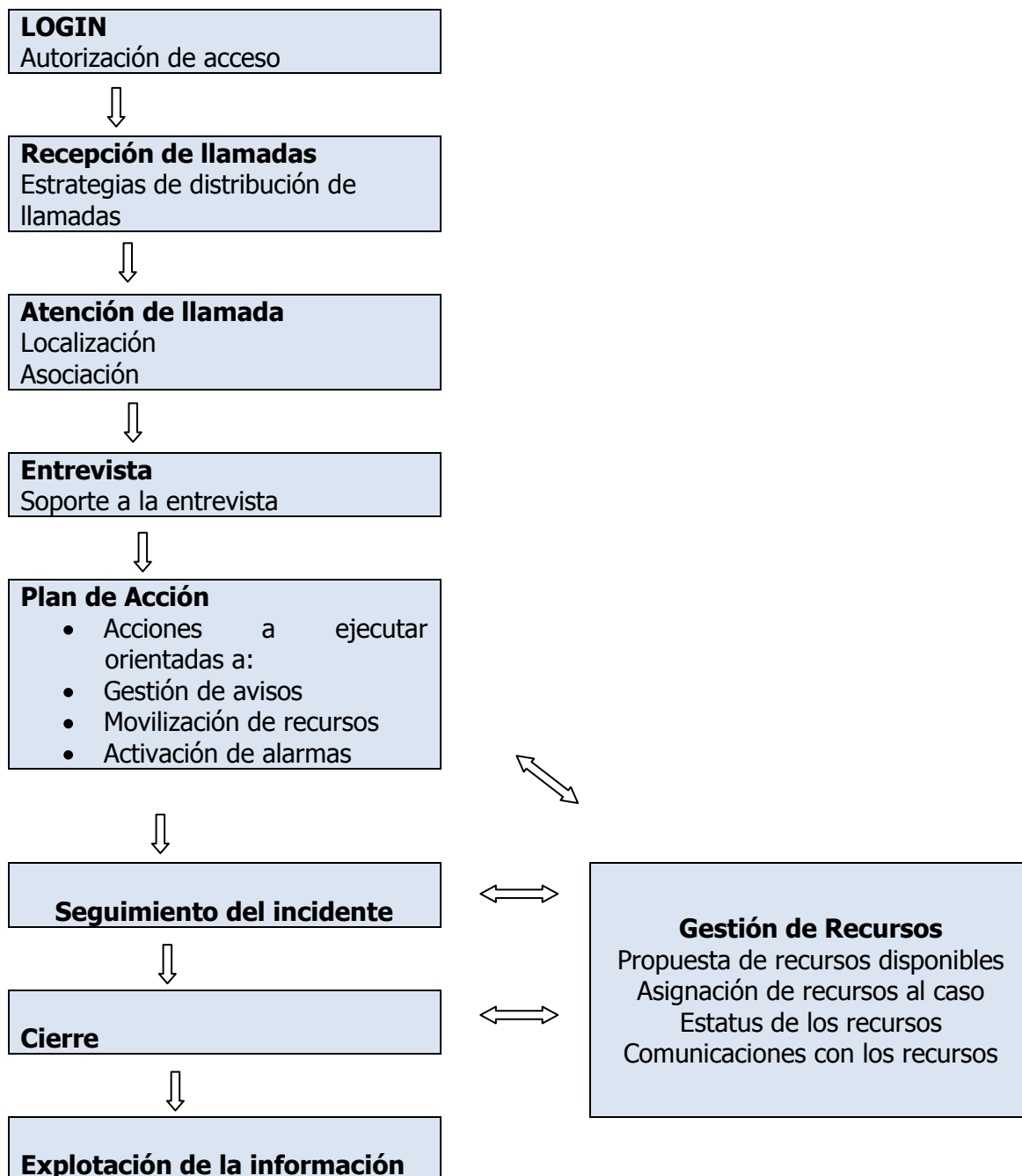
Estos sistemas a través de terminales telemáticas dispuestas en los principales centros operativos de los servicios de urgencia (sanitarios, bomberos, cuerpos de seguridad) forman una red informática a través de la cual los organismos intervinientes en una emergencia se encuentran interconectados, compartiendo datos iniciales del incidente, medios movilizados por cada servicio, evolución del incidente, etc.

La plataforma de gestión del Servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana" se basaba en la aplicación de integración de comunicaciones y despacho de incidentes CoordCom G5 de la compañía Ericsson AB



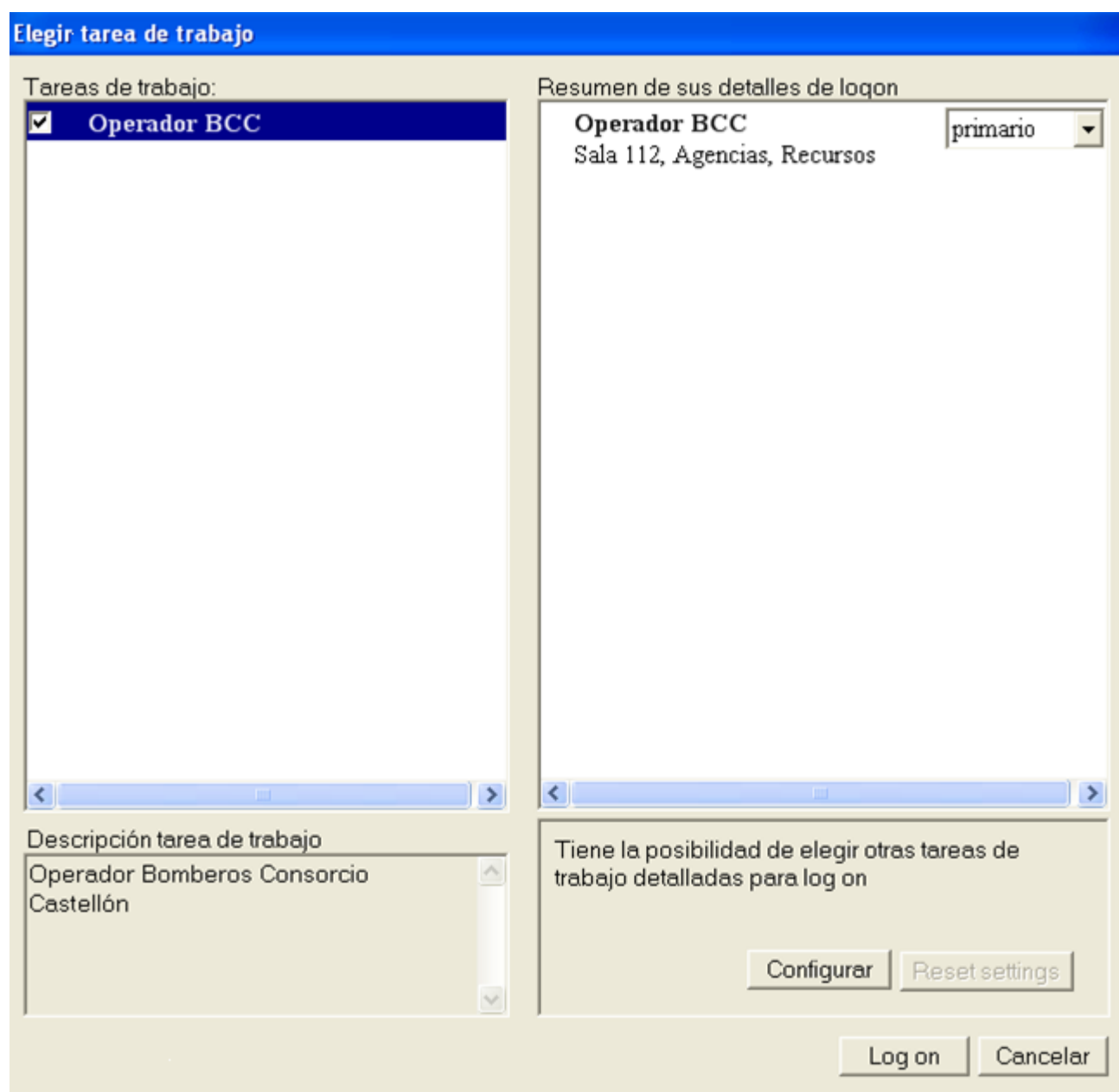
Imagen de un terminal de gestión de la aplicación CoordCom G5

El flujo de comunicación de dicha plataforma puede resumirse en:



A continuación se muestran capturas de pantalla que muestran la gestión realizada por la plataforma del Servicio "1·1·2 Comunitat Valenciana"

Pantalla de acceso: proceso de logado en función de los pefiles disponible para el usuario



Elegir tarea de trabajo

Tareas de trabajo:

- Operador BCC**

Resumen de sus detalles de loqon

Operador BCC primario

Sala 112, Agencias, Recursos

Descripción tarea de trabajo

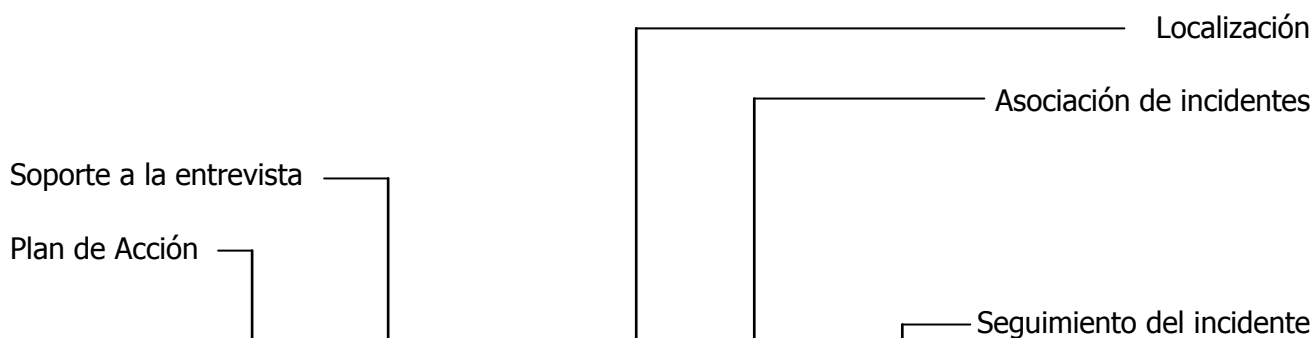
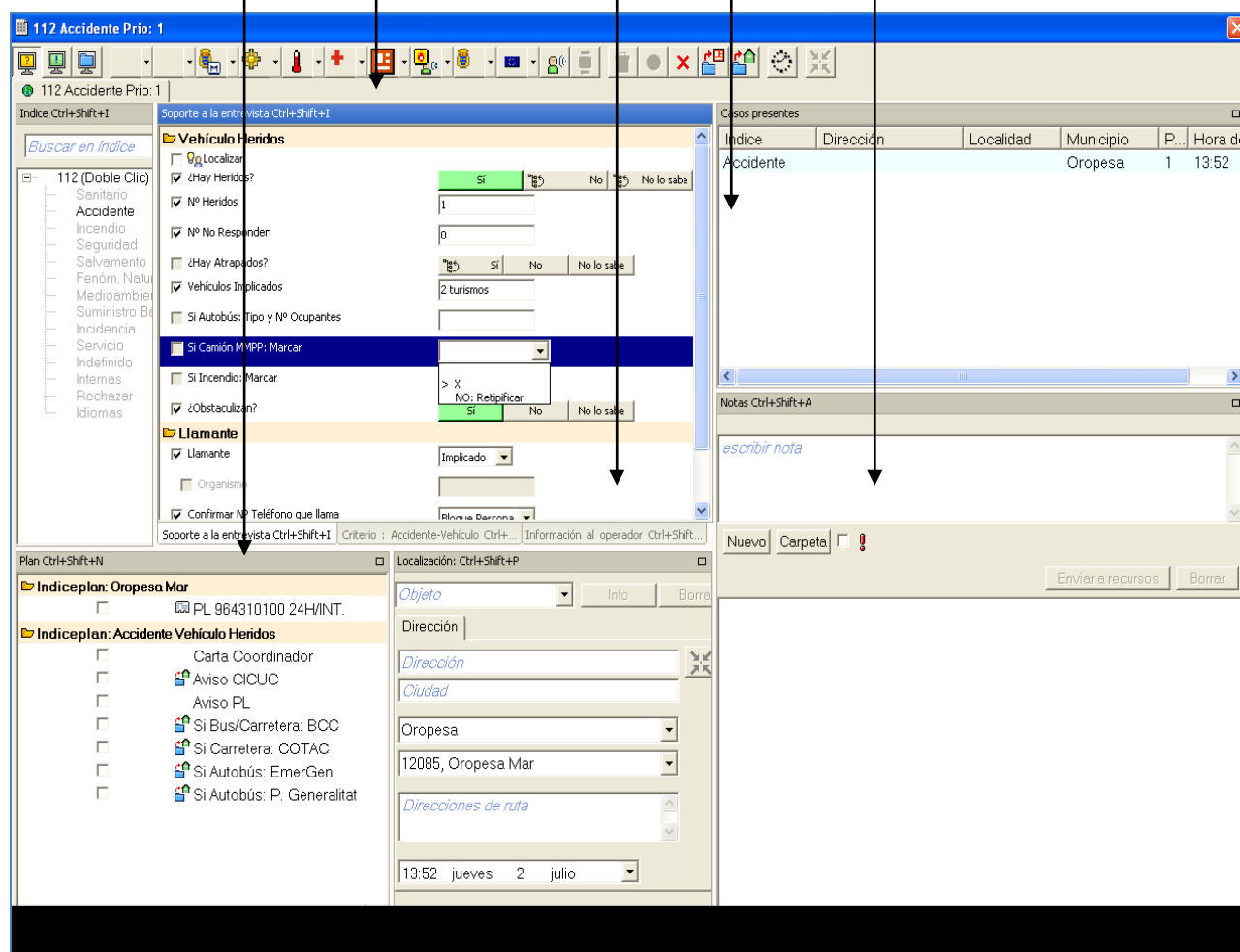
Operador Bomberos Consorcio Castellón

Tiene la posibilidad de elegir otras tareas de trabajo detalladas para log on

Configurar Reset settings

Log on Cancelar

Pantalla central del terminal en el que se muestran los bloques orientados a:

Soporte a la entrevista

Plan de Acción

Localización

Asociación de incidentes

Seguimiento del incidente

Indice	Dirección	Localidad	Municipio	P...	Hora de
Accidente			Oropesa	1	13:52

Recepción de llamadas

Comunicación

Cola de llamadas Ctrl+Shift+K

1	0	Llamada 112
2	0	Caso 112
3	0	Recursos
4	0	Adicional 112
5	0	Vigilancias Tiempo
6	0	Otras Llamadas

Mis llamadas Ctrl+Shift+S

Gestión Operación CICU Alicante

En curso_ CICUA | Finalizados_ CICUA

Filtro >> Restaurar Automático: Actualizar Mostrar lista de casos en el mapa

Fecha	Hora	Indice Nivel 1	Indice Nivel 2	Dirección	Municipio	Firma
2010-01-15	10:16	Sanitario	Asistencia	prueba recurso	valencia	112_agb
2010-01-21	12:55	Sanitario	Asistencia	calle albaterra 25	a	112_rbe
2010-01-25	12:56	Sanitario	Asistencia	calle orihuela 15	alicante	112_jct
2010-01-29	09:20	Sanitario	Asistencia	calle Aragón 13	elx	112_alm
2010-01-29	09:49	Accidente	Vehículo	calle tortola 24	ibi	112_alm
2010-02-08	11:04	Seguridad	Sustracción	calle del peral 7	ibi	112_aas
2010-02-09	11:17					112_smp2
2010-02-09	13:18					112_ant
2010-02-09	13:22					112_sac
2010-02-09	13:24					112_tdm
2010-02-09	13:33					112_ant
2010-02-09	13:35					112_sac
2010-02-09	16:32	Sanitario	Asistencia	calle cefeo 3	alicante	112_mcl
2010-02-09	18:04	Accidente	Vehículo		ibi	112_mma
2010-02-10	15:56	Otros Aviso...	Forestal	Cv-81 km 23	banyeres mariola	112_elp
2010-02-10	17:12	Sanitario	Asistencia			112_elp
2010-02-10	17:13	Sanitario	Asistencia		daya vieja	112_agn
2010-02-10	17:29	Sanitario	Asistencia		banyeres mariola	112_vct
2010-02-10	17:32	Sanitario	Asistencia		alicante	112_ogo
2010-02-10	17:33	Sanitario	Asistencia		alicante	112_hbt

GESTION DE RECURSOS

Resumen de estación

Actualizar <<Filtro Log del caso Disposición de recursos: 2 Filas

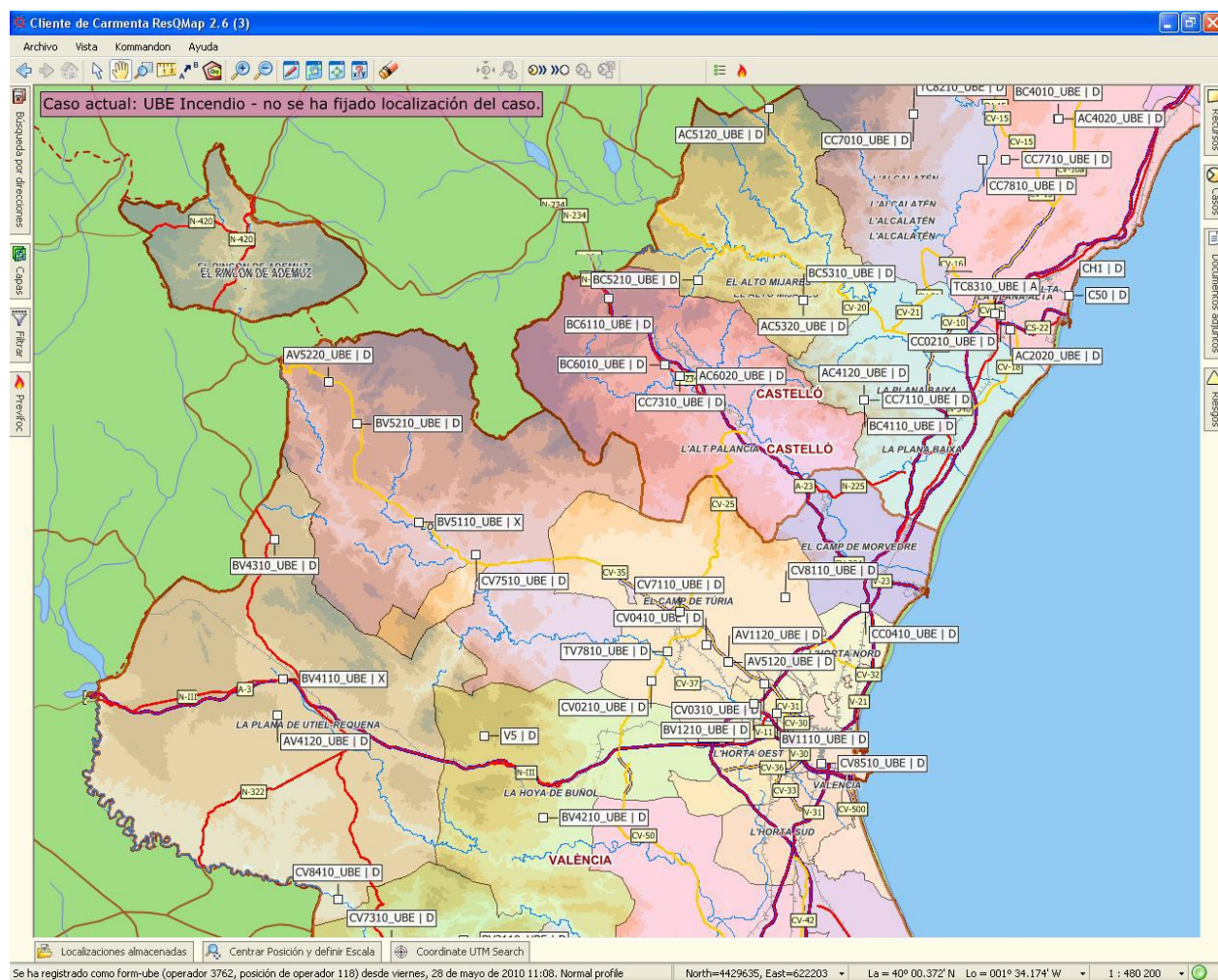
Call center: CCE L'Eliana Tipo de Agenci: UBE
 Área: UBEZ6CST Estación:

Recursos	Alerta	Notas	Fuera de servicio	Reglas de Vigilancia	Columna 3	Columna 4	Columna 5	Otro
Z5CST Zona5	BC5010	D	AC5120	D				
	BC5011	D	AC5220	D				
	BC5012	D	AC5320	D				
	BC5110	D						
	BC5111	D						
	BC5112	D						
	BC5210	D						
	BC5211	D						
	BC5212	D						
	BC5310	D						
	BC5311	D						
	BC5312	D						
	BC5410	D						
	BC5411	D						
	BC5412	D						
	BC5511	D						
	BC5512	D						

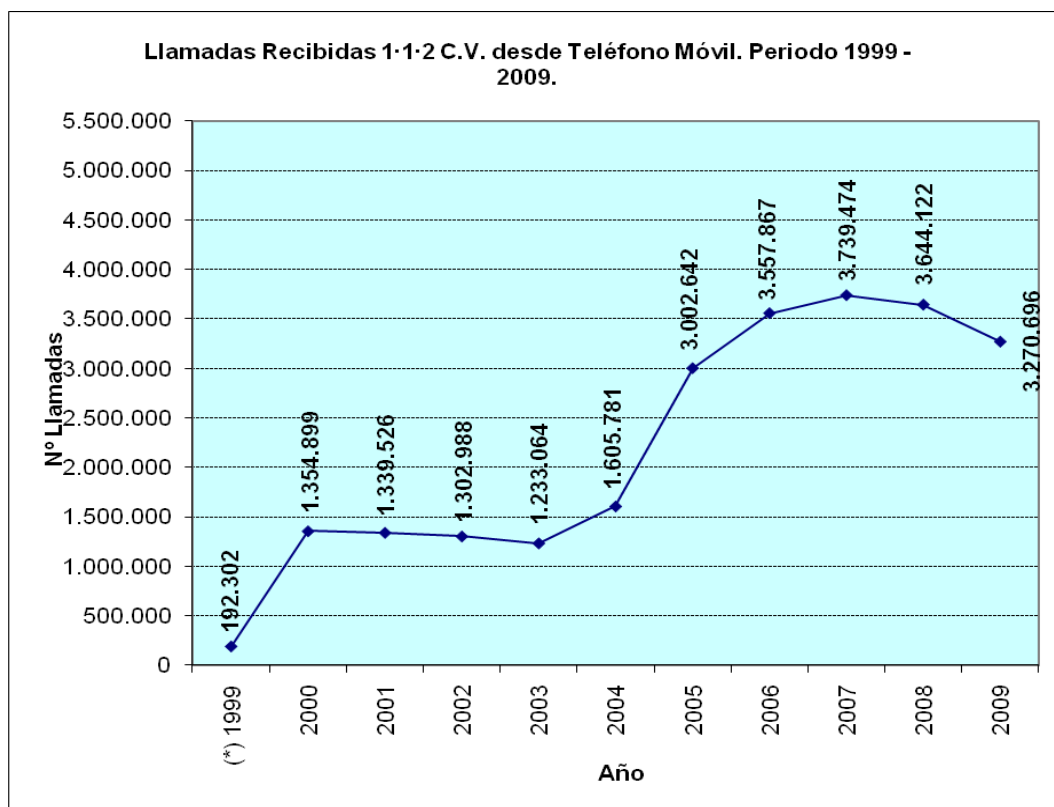
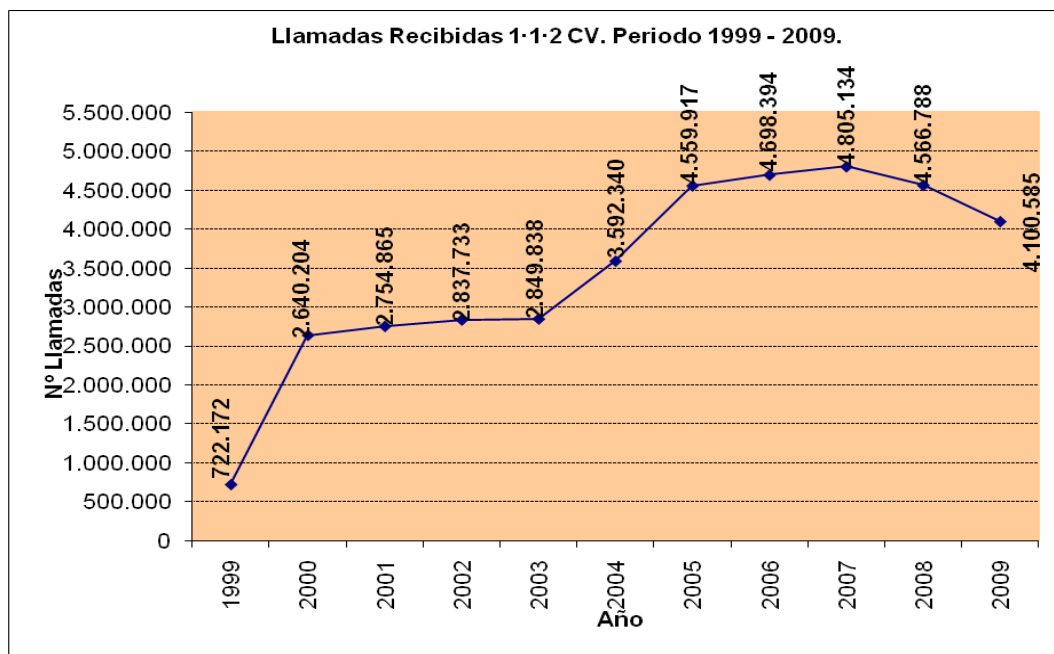
Sum:

- Estado
- Vincular a caso actual
- Plan
- Romper todo y vincular a caso actual
- Mostrar casos
- Posicionar recurso
- Vigilancia de tiempo de recurso
- Recurso abierto
- Actualizar recurso
- Notas supervisadas por tiempo
- Mover recurso
- Mostrar en el mapa
- Contacto por reglas
- ExternInfo
- Llamada
- Función saliente
- Enlaces
- Documentos
- Simular contacto
- Abrir contacto

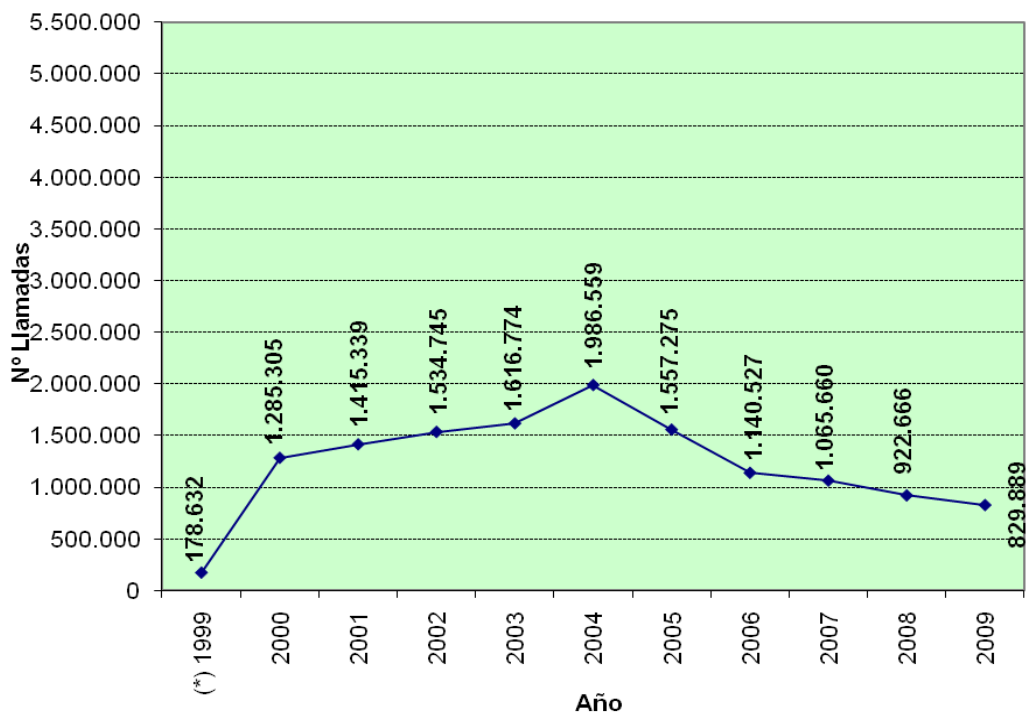
VISUALIZACIÓN DEL POSICIONAMIENTO DE RECURSOS EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA



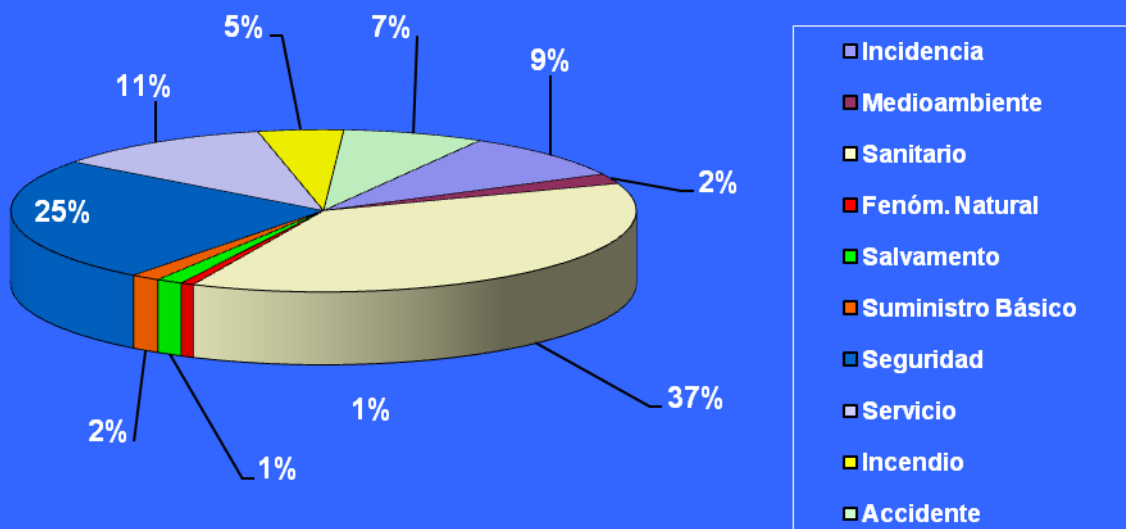
9. 1·1·2 EN CIFRAS



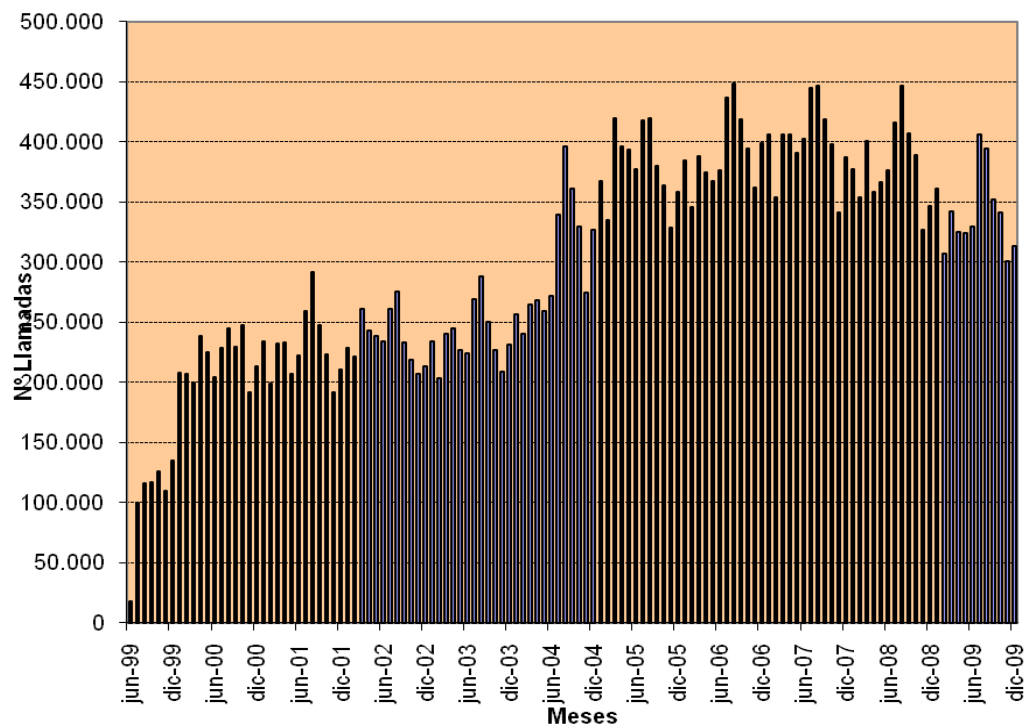
Llamadas Recibidas 1-1-2 C.V. desde Teléfono Fijo. Periodo 1999 - 2009.



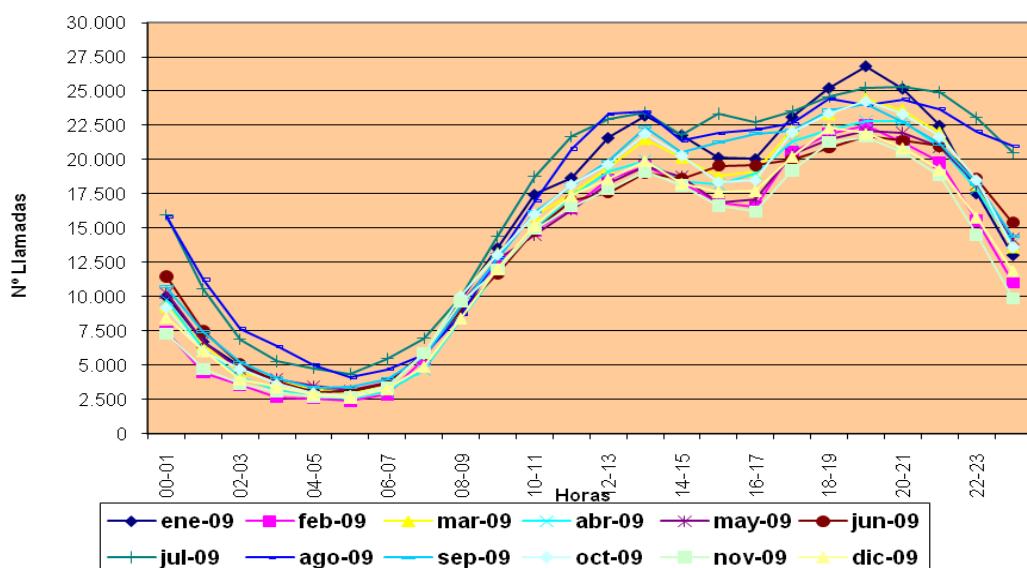
Incidentes Procedentes por Tipología. Año 2009.



Llamadas Recibidas 1-1-2 C.V. por Meses. Periodo 1999 - 2009.



Llamadas recibidas por mes. Distribución por franja horaria.



Incidentes asociados a Llamadas en idioma extranjero durante 2009



75,83% 11.055 llamadas



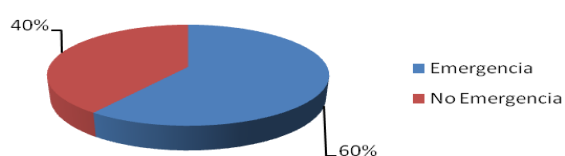
12,82% 1.871 llamadas



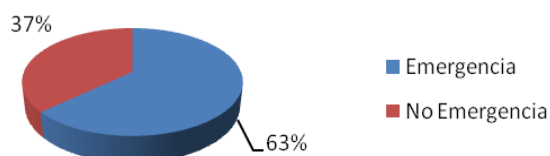
11,34% 1.654 llamadas

Año 2009

Tipología de Incidentes Provincia de Alicante



Tipología de Incidentes Provincia de Castellón



Tipología de Incidentes Provincia de Valencia

