

Tema 19

Sistema de gestión de emergencias y comunicaciones de la generalitat valenciana **("1·1·2 Comunitat Valenciana")**



Gemma Tur Alonso / Gerardo Martínez Lianes
DEPARTAMENTO DE FORMACIÓN Y RELACIÓN CON USUARIOS
"1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA"

Índice de contenidos

PRÓLOGO

1. ORIGEN DEL TELÉFONO DE EMERGENCIAS

1.1. MARCO LEGAL

1.2. QUÉ ES "1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA"

1.2.1. PROCESO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

1.2.2. FUNCIONAMIENTO DE LA SALA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

1.2.3. ATENCIÓN EN IDIOMAS

1.2.4. COLECTIVOS ESPECIALES

1.3. DATOS GLOBALES

1.3.1. LLAMADAS

1.3.2. INCIDENTES

1.3.3. AGENCIAS INTEGRADAS

2. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA SALA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE "1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA"

2.1. PERFILES Y CONFIGURACIÓN DE FUNCIONALIDADES, SEGÚN CATEGORÍAS EN SALA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

2.2. CLASIFICACIONES Y SOPORTE ENTREVISTA CORRESPONDIENTES

2.4. PLANES SEGÚN CLASIFICACIÓN

3. "NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LAS AGENCIAS INTEGRADAS"

3.1. RECEPCIÓN DE LA EMERGENCIA Y ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN

3.1.1. INFORMACIÓN ACCESIBLE PARA LAS AGENCIAS CON INTEGRACIÓN DE RECURSOS TETRA EN "1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA"

3.2. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS INTERVINIENTES EN TIEMPO REAL

3.3. COMUNICACIONES DE VOZ Y RADIO DIGITAL POR PARTE DE LAS AGENCIAS INTEGRADAS

3.3.1. COMUNICACIONES DE VOZ

3.3.2. COMUNICACIONES DE RADIO DIGITAL

3.4. GESTIÓN DE RECURSOS DE RADIO A TRAVÉS DE COORDCOMG5

3.5. PLANES

3.6. SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS)

4. BIBLIOGRAFÍA

1. ORIGEN DEL TELÉFONO DE EMERGENCIAS

La Comunidad Europea considera necesario que, dentro del concepto de la carta de ciudadanía europea, exista el derecho al fácil acceso de los ciudadanos a los servicios de emergencia, considerando la universalidad de este servicio.

La multiplicidad de números de teléfonos existentes en cada país de la Unión Europea para cada uno de los servicios de Seguridad y Emergencia pública, hacen imposible su memorización y, más todavía, su utilización por parte de los ciudadanos que por razones de trabajo o de ocio se desplazan de un país a otro de Europa.

En la Comunitat Valenciana además de lo anterior, se une:

- La complejidad competencial de los servicios de emergencias, por la naturaleza del incidente (por ejemplo: policía local para tráfico urbano, policía nacional o guardia civil para seguridad ciudadana) o por la demarcación territorial (bomberos municipales y bomberos de consorcios provinciales).
- El carácter multidisciplinar de la emergencia, ya que la mayoría de las emergencias precisan de la participación de varios servicios de emergencias y seguridad.
- Así como la dispersión de información relativa al incidente.

1.1. MARCO LEGAL

En el año 1991, el Consejo de las Comunidades Europeas dicta la Decisión 31/396 por la que los estados miembros introducirán el número 1·1·2 como número de llamada de urgencia único en Europa, garantizando que las llamadas reciban la respuesta y atención adecuada.

En el año 1997 se publica el Real Decreto 903/1997 por el que se reconoce, en el ámbito español, el carácter exclusivo para emergencias del número europeo, la coexistencia con otros números de teléfonos y la competencia de las CC.AA. en la prestación del servicio.

En el año 1999, el Ministerio de Fomento publica una Orden sobre las condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia 1·1·2 (ANI, ALI).

1.2. QUÉ ES “1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA”

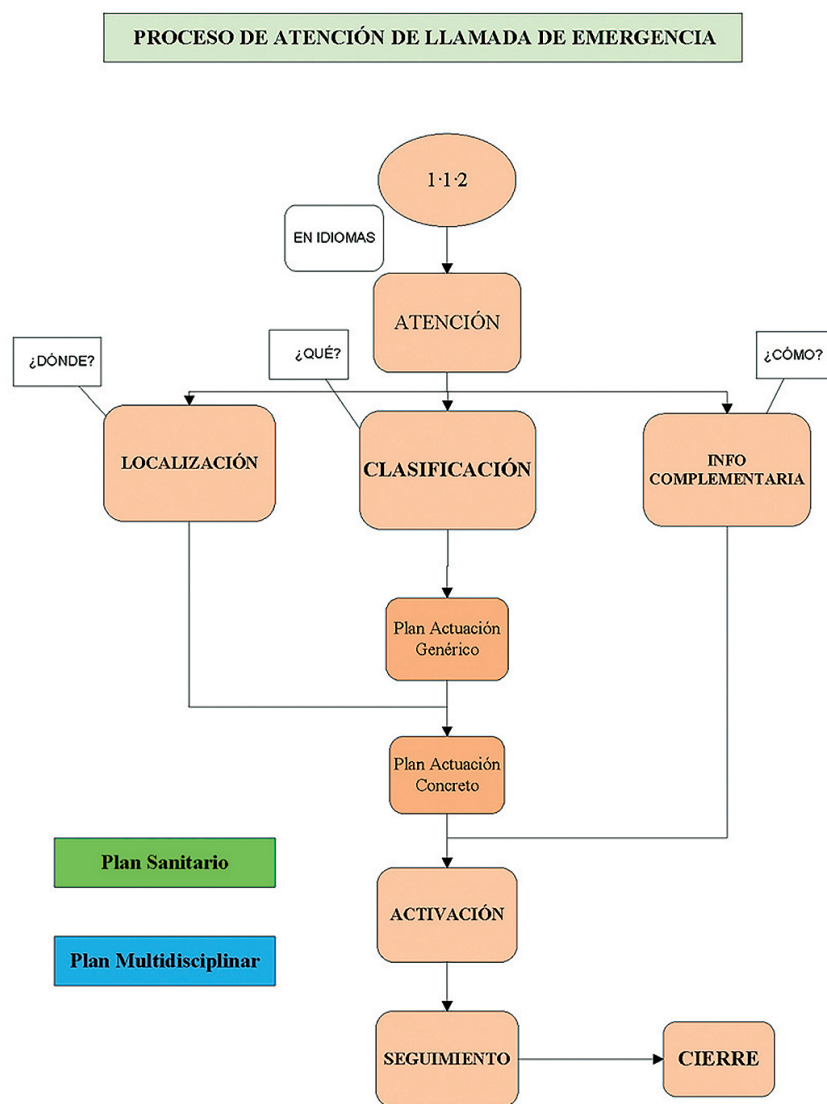
Es la implantación del teléfono único de emergencias europeo en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana -Operativo desde el 21 de junio de 1999 y explotado, actualmente, por la Dirección General de la Agencia Valenciana de Seguridad y Respuesta a las Emergencias, de Presidencia de la Generalitat Valenciana.

“1·1·2 Comunitat Valenciana”, se ha constituido como un sistema o herramienta de coordinación entre todos los servicios operativos que trabajan en los campos de emergencia y seguridad.

El teléfono 1·1·2 en la Comunitat Valenciana es atendido en el Centro Autonómico de Coordinación de Emergencias de la Generalitat Valenciana sito en el municipio de L'Eliana.

La misión de "1·1·2 Comunitat Valenciana es: recoger toda la información necesaria para informar de lo que ocurre a los servicios de emergencia que deben acudir".

1.2.1. PROCESO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS



Proceso de la Atención de Llamadas de Emergencia. (Fuente. Elaboración propia).



Proceso de Gestión de Llamadas de Emergencia. (Fuente. Elaboración propia).

Gracias a los protocolos, operativa establecida y Sistemas de Gestión se consigue:

- No duplica incidentes.
- Filtra las llamadas erróneas o informativas, transfiriendo a los servicios sólo llamadas operativas.
- Determina los servicios competentes que gestionan la emergencia en razón de la naturaleza de la misma y del ámbito territorial del servicio.
- Alerta de manera simultánea a los distintos servicios facilitando la información disponible.
- Proporciona la información de retorno.
- Facilita la visión global de los incidentes y actuaciones coordinadas.
- Ofrece una herramienta común entre los servicios.
- Procedimientos de Calidad: Certificación ISO-9001: 2000.
- Confidencialidad de la información tratada: Control de la Agencia de Protección de Datos.

1.2.2. FUNCIONAMIENTO DE LA SALA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

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

- **Operador o Gestor de Llamadas** que atiende y gestiona las llamadas realizadas al número de emergencias 1·1·2, por parte del Ciudadano y/o Usuarios de la Comunitat Valenciana. Sus principales funciones son:
 - Atender las llamadas realizadas a “1·1·2 Comunitat Valenciana”.
 - Obtener del llamante, siguiendo los procedimientos y protocolos establecidos, la información necesaria para proceder a la correcta localización, clasificación y gestión del incidente.
 - Incorporar en el Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat, la información recogida durante la atención de la llamada.
 - Comunicar la información recogida a los Servicios de Emergencias y Seguridad que corresponda.
- **Coordinador** que gestiona los incidentes, además de supervisar las actividades que realizan los Operadores de Atención de Llamadas, asesorándolos cuando éstos lo requieren. Sus funciones son:
 - Dar respuesta a cualquier duda de los operadores sobre la operativa establecida o funcionamiento del sistema de gestión de incidentes.
 - Dar aviso a las Agencias no integradas en “1·1·2 Comunitat Valenciana”, de acuerdo con sus protocolos de actuación.
 - Incorporar en el sistema, la información recogida durante la gestión de las llamadas de emergencias.
- **Supervisión**, que 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 necesarias y adecuadas para corregir cualquier posible desviación que se pueda plantear.

1.2.3. ATENCIÓN EN IDIOMAS

En “1·1·2 Comunitat Valenciana se atienden las llamadas en los idiomas oficiales de la Comunitat Valenciana (Castellano y Valenciano), así como en las principales lenguas de la Comunidad Económica Europea (Inglés, Francés y Alemán).

1.2.4. COLECTIVOS ESPECIALES

El teléfono Único de Emergencias es un servicio universal y debe estar disponible para cualquier ciudadano que se encuentre en la Comunitat Valenciana, con independencia de sus condiciones físicas, mentales o circunstanciales. Es por ello que “1·1·2 Comunitat Valenciana” tiene acuerdos de colaboración con determinadas asociaciones, instituciones y/o empresas, para poder llegar a todos los habitantes o ciudadanos de que lo requieran. Se han firmado Acuerdos de Colaboración con FESORD (Federación de Sordos de la Comunitat Valenciana), ATENZIA, Centro Mujer (24 horas), ATEMPRO, entre otros.

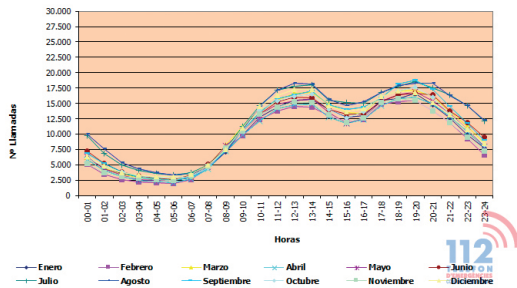
1.3. DATOS GLOBALES

1.3.1. LLAMADAS

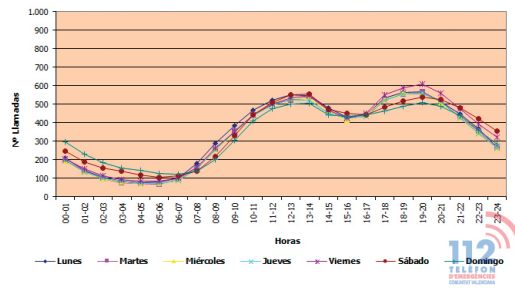
Con una media de unos 3 millones de llamadas anuales.

Promedio diario de 8.000 llamadas/día.

5 llamadas por minuto

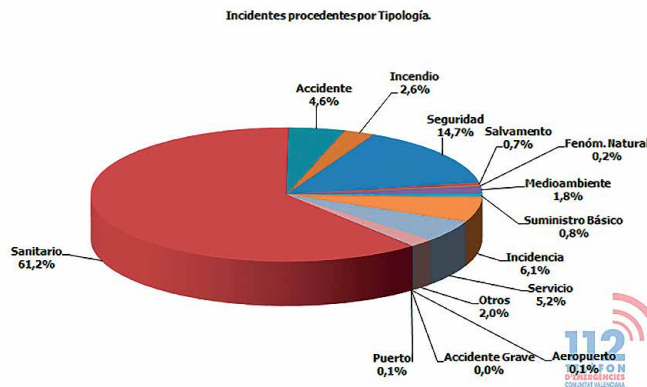


Gráfica de las llamadas recibidas por meses.
(Fuente: Elaboración propia).



Gráfica de las llamadas recibidas por día de la semana.
(Fuente: Elaboración propia).

1.3.2. INCIDENTES



Gráfica de los incidentes gestionados anualmente. (Fuente: Elaboración propia)

1.3.3. AGENCIAS INTEGRADAS

Se denomina agencias integradas, aquellos servicios operativos que tienen instalado en sus emplazamientos/ dependencias el Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat –CoordComG5– y, por lo tanto, reciben los avisos de emergencias procedentes de “1·1·2 Comunitat Valenciana” a través del mismo.

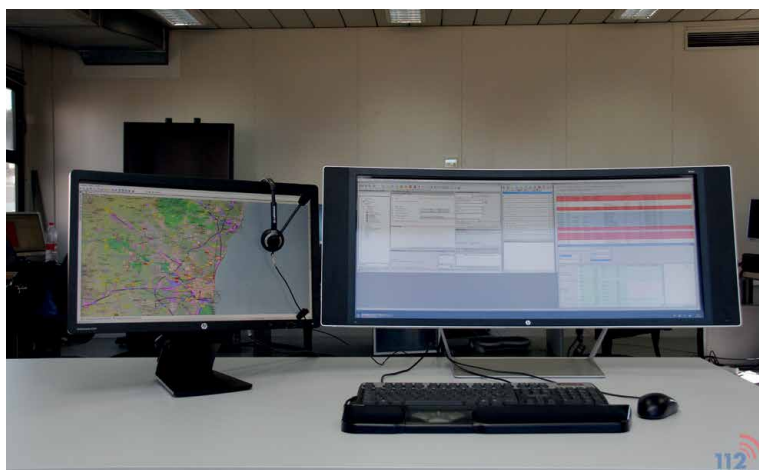
Entre estas agencias se incluyen:

- Policías Locales (más del 90% de Policías locales con más de 20.000 habitantes, están integradas en “1·1·2 Comunitat Valenciana”).

- Policía Nacional.
- Policía de la Generalitat.
- Adif.
- Autoridad Portuaria de Valencia.
- CEGESEV. (Centre de Gestió i Seguretat Viària - Generalitat Valenciana).
- Centrales de Prevención de Incendios Forestales Provinciales.
- Centros de Información y Coordinación de Urgencias.
- Consorcios Provinciales de Bomberos.
- Cruz Roja.
- Bomberos Municipales.
- Emergencias de la Generalitat.
- Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana.
- Guardia Civil.
- Salvamento Marítimo.
- UME (Unidad Militar Emergencias).

2. NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LA SALA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE "1.1.2 COMUNITAT VALENCIANA"

Antes de empezar a hablar de perfiles y configuraciones, es importante hacer una introducción sobre el Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat –CoordComG5.



Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat. TGE . (Fuente. Elaboración propia).

Es la herramienta de trabajo de “1·1·2 Comunitat Valenciana” para la gestión de las llamadas de emergencia realizadas dentro de la Comunitat Valencia elegida por la Generalitat Valencia. Su plataforma tecnológica permite trabajar en tres entornos distintos, dependiendo del trabajo a desempeñar o desarrollar:

- Entorno de Producción, a través del que se atienden y gestionan las llamadas de emergencia, remitiendo la información obtenida a los servicios involucrados en la resolución de la misma, al tiempo que cualquier acción realizada queda grabada –si es una comunicación de voz o radio- y registrada –si es una acción ejecuta o escrita. A este entorno tiene acceso el personal que trabaja en “1·1·2 Comunitat Valenciana” y las agencias integradas.
- Entorno de Formación, no interfiere en las llamadas reales ni en la gestión de las mismas, permitiendo conocer y practicar la configuración, funcionalidades, protocolos y operativa definida en producción. Se emplea cuando se organizan cursos de formación internos y externos, teniendo acceso exclusivamente los miembros del servicio.
- Entorno de Desarrollo, donde se prueba cualquier innovación tecnológica desarrollada, antes de incluirla en el entorno de producción. El acceso a este entorno queda restringido a los técnicos responsables de dicho desarrollo.

Por otro lado, la plataforma del Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat permite disponer de terminales remotos distribuidos por toda la Comunitat Valenciana, interconectados en todo momento, permitiendo la recepción de información y comunicaciones de voz –internas y externas- y radio digital, así como compartir información entre todos los terminales remotos que participan en una misma emergencia, entre otros.

El acceso a los terminales remotos se realiza a través de la activación de firmas y contraseñas personales permitiendo ejecutar, en función del perfil y tareas que desempeña cada puesto de trabajo o agencia, distintas funcionalidades y acceder a distintos entornos de trabajo. El sistema reconoce el perfil definido para la firma introducida en el equipo, accediendo a la configuración definida desde cualquier terminal remoto independiente de su localización geográfica.

2.1. PERFILES Y CONFIGURACIÓN DE FUNCIONALIDADES, SEGÚN CATEGORÍAS EN SALA DE ATENCIÓN DE LLAMADAS

A continuación se muestran distintos perfiles definidos, en la Sala de Atención de Llamadas de “1·1·2 Comunitat Valenciana” –según puesto: operador y coordinador-.

A través de las siguientes imágenes, se puede ver el nivel de configuración que permite el Sistemas de Gestión de Emergencias de la Generalitat, posibilitando adaptar la aplicación a las necesidades de cada usuario.

Dependiendo del perfil definido para cada usuario del terminal, permite acceder a unos determinados buzones de entrada de llamadas y listados de casos, que agrupa las emergencias en función del estado de gestión en el que se encuentran o tipo de emergencias, según proceda o se haya definido.

Operador o Gestor de Llamadas de Emergencias:

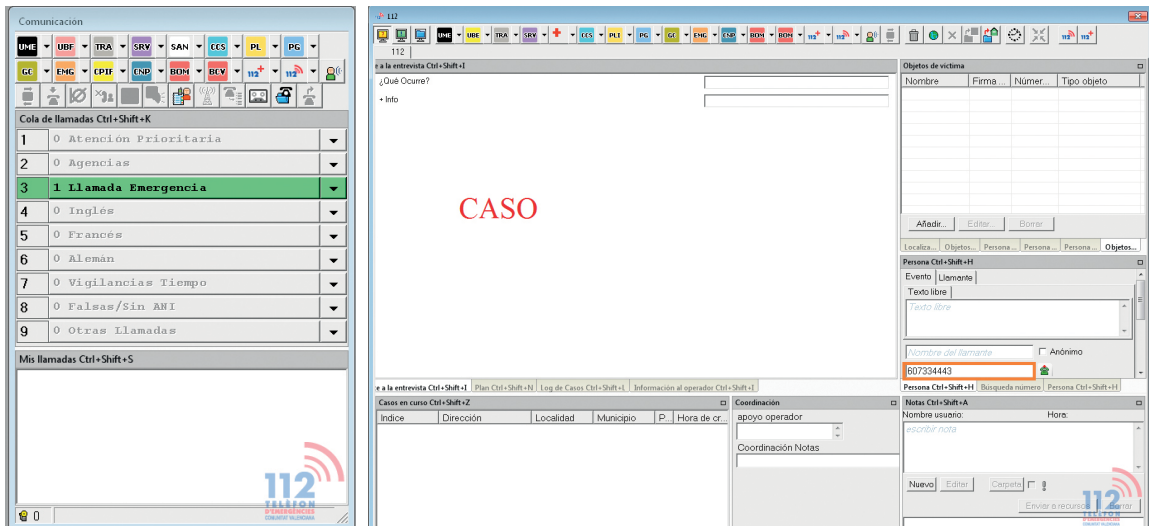
Configuración con perfil de Operador. (Fuente. Elaboración propia).

Coordinador de Incidentes:

Configuración con perfil de Coordinador. (Fuente. Elaboración propia).

2.2. CLASIFICACIONES Y SOPORTE ENTREVISTA CORRESPONDIENTES

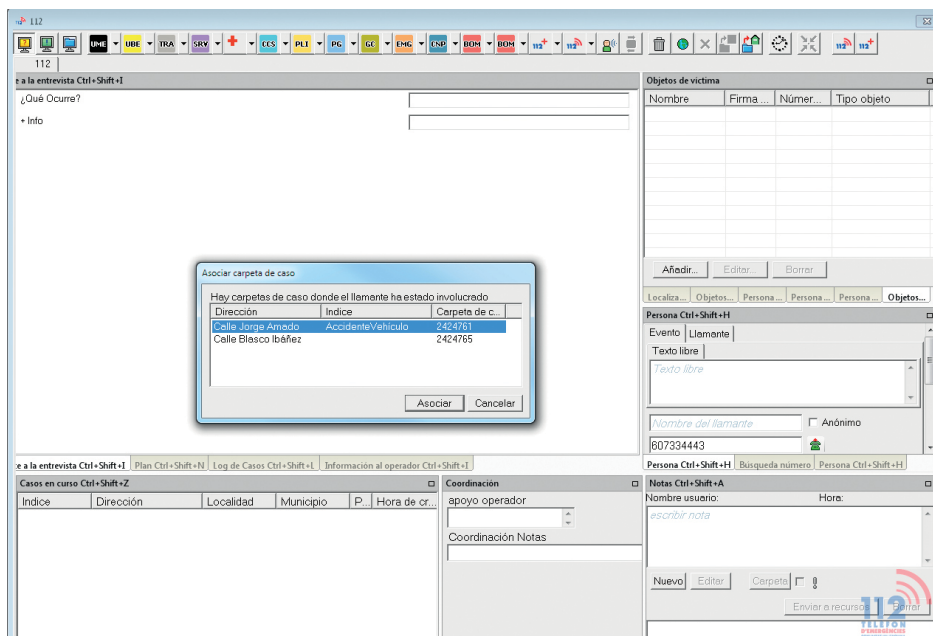
Cuando un operador de "1-1-2 Comunitat Valenciana" contesta a una llamada de emergencia, el sistema proporciona de forma automática información sobre la misma – el número de teléfono-, al tiempo que abre una pantalla denominada Caso, donde se introduce la información sobre la emergencia.



Entrada de la llamada y acciones automáticas del sistema. (Fuente. Elaboración propia).

“1·1·2 Comunitat Valenciana” gestiona un único caso para una emergencia, es decir, todas las llamadas – realizadas o recibidas– y gestiones que se desarrollen durante dicha emergencia, se asocian o relacionan con una misma carpeta de caso. Se trata de alimentar el caso con toda la información que se genere durante el mismo, tratando de no duplicar los avisos. El sistema ayuda en este sentido, permitiendo la gestión de las llamadas de forma ágil, al aportar de forma automática la siguiente información:

- La que facilita el número de teléfono que llama. Cuando el sistema detecta que el número de teléfono que llama, lo ha hecho con anterioridad y estando dicha emergencia en curso todavía, muestra los casos por los que ha contactado con anterioridad, ofreciendo la información sobre tipo de emergencia y dirección de la misma.



Información según el número de teléfono desde el que se hace la llamada. (Fuente. Elaboración propia).

- La que facilita el municipio donde ocurre la emergencia. Cuando el operador introduce el municipio donde está sucediendo la emergencia comunicada, el sistema muestra las emergencias abiertas en dicho municipio y que se mantienen abiertas en ese momento.

En cualquier caso, si la llamada recibida tiene relación con alguna emergencia ya gestionada - que muestra el sistema-, se recupera el caso de referencia, quedando asociada la llamada al mismo, verificando la información que se tiene e incluyendo nuevos datos, si fuera procedente.

Si la llamada recibida no tiene relación con ninguna emergencia en curso, el operador cumplimenta el caso nuevo del siguiente modo:

1º.- Indica el tipo de emergencia que comunica el llamante: accidente, incendio, seguridad, fenómeno meteorológico, sanitario... a través del "Índice" de clasificación correspondiente. Existen distintos tipos de índice: específico para Emergencias Multidisciplinares, para Accidentes Graves y para Emergencias Sanitarias.

2º.- El sistema está configurado para que muestre las preguntas a realizar para el tipo de emergencia indicado, en el punto 1, de forma automática. Además, es dinámico, mostrando o escondiendo preguntas o necesidades de información, en función de las respuestas que se van cumplimentando. El bloque que muestra dicha información se denomina "Soporte a la entrevista".

Las preguntas que se realizan para obtener la información que los servicios de seguridad y emergencia han indicado, a "1.1.2 Comunitat Valenciana", que necesitan conocer.

Tipos de índice existentes, según naturaleza de la emergencia. (Fuente. Elaboración propia).

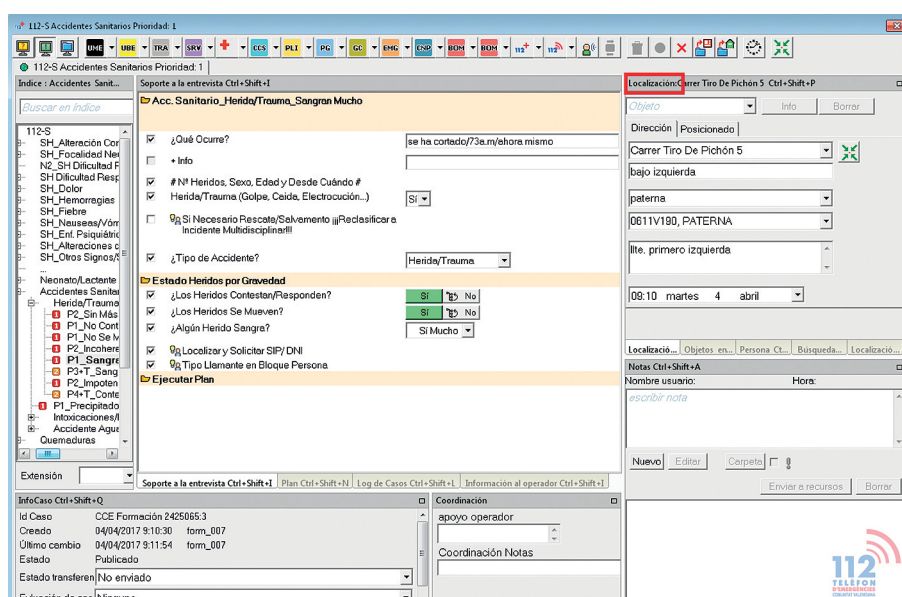
Índice y Soporte Entrevista del caso. (Fuente. Elaboración propia).

Soporte Entrevista. (Fuente. Elaboración propia).

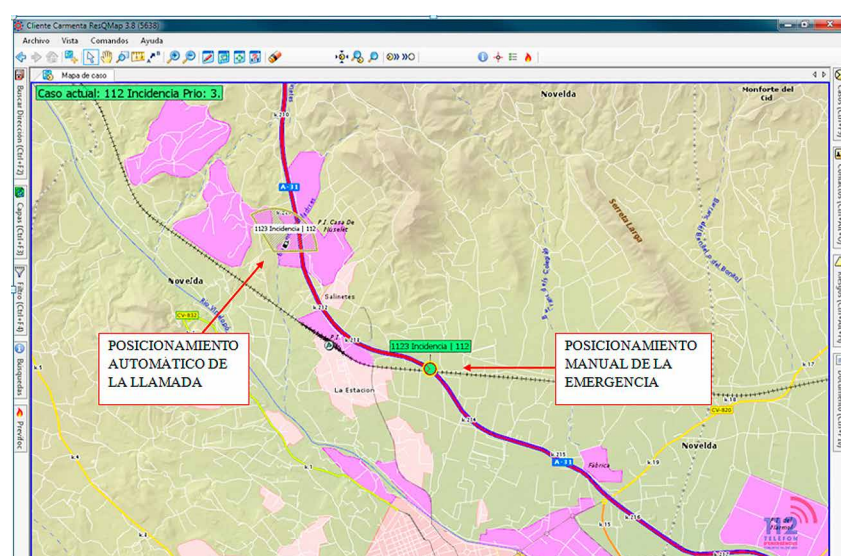
2.3. LOCALIZACIÓN DE LA LLAMADA Y POSICIONAMIENTO DE LA EMERGENCIA

Cuando un operador de “1·1·2 Comunitat Valenciana” contesta a una llamada de emergencia, el sistema proporciona información de forma automática, sobre el número de teléfono que está llamando -como se indica en el punto 2.2- y sobre el lugar desde donde se realiza la llamada, mostrando su posicionamiento en la cartografía del sistema.

Con independencia de dicha información, el operador siempre pregunta al llamante, el lugar donde se producen los hechos indicados. Anota la dirección en el bloque “Localización” y hace que se muestre dicha ubicación en la cartografía.



Localización del caso. (Fuente: Elaboración propia).



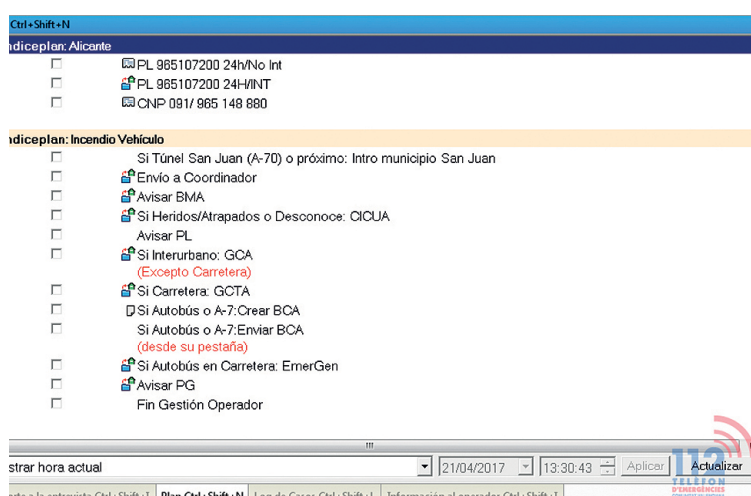
Posicionamiento de la llamada y de la emergencia en Cartografía. (Fuente: Elaboración propia).

De esta forma, se dispone de dos localizaciones: la de la llamada y la de la emergencia, que en la mayoría de los casos coinciden.

2.4. PLANES SEGÚN CLASIFICACIÓN

Una vez atendida la llamada, obtenida la información y cumplimentados los boques de "Soporte a la entrevista" y "Localización", el operador ejecuta el plan que aparece de forma automática y que nos facilita el sistema –dependiendo de qué ocurre y dónde ocurre–.

El plan indica los servicios de Seguridad y Emergencias que deben ser avisados o informados de la emergencia, comunicada por el ciudadano a "1·1·2 Comunitat Valenciana".



Plan de un caso de emergencia, ofrecido por el Sistema, según tipo de emergencia y lugar donde ocurre. (Fuente: Elaboración propia).

3. "NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LAS AGENCIAS INTEGRADAS"

En este tema se muestra el modo en que las agencias integradas en "1·1·2 Comunitat Valenciana" reciben la información procedente de la Sala de Atención de Llamadas de "1·1·2 Comunitat Valenciana", cómo se estructura, datos que el sistemas les proporciona sobre la evolución de la emergencia –agencia avisadas, recursos movilizados, actuaciones de los distintos servicios, etc.–, funcionalidades que se pueden ejecutar, cómo se comparte información entre los distintos servicios que participan en la misma emergencia –tanto escrita como hablada–, etc.

Así mismo, se acometerá un aspecto importante para los usuarios integrados, ya que el Sistemas de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat es mucho más que una herramienta para la transmitir de información referente a una emergencia, pudiendo ser una potente herramienta de gestión, organización de recursos y de protocolización de las actuaciones de cada servicio, si integran en el sistema la Radio Digital y Recursos Tetra propios.

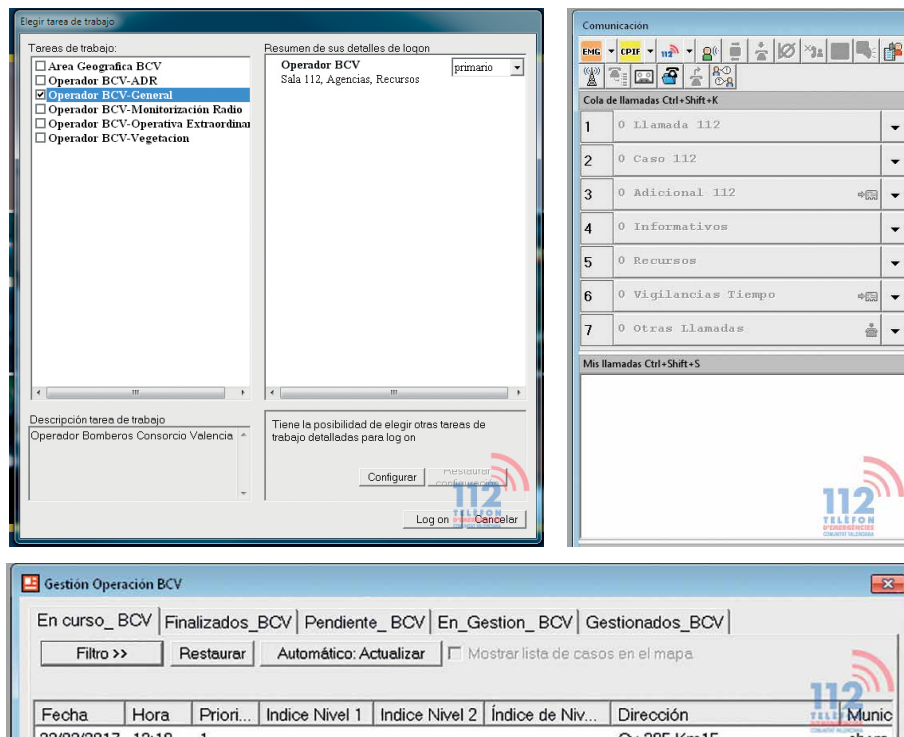
A lo largo del tema, se va a mostrar el alto nivel de adecuación a las necesidades y uso de los distintos usuarios de CoordComG5, permitiendo acceder y ejecutar la misma información y/o función, desde distintos bloques y a través de diferentes accesos, consiguiendo una configuración personalizada a las características de trabajo de cada servicio.

Configuración de perfiles según usuarios

Como se ha mostrado en el Tema 2 al hablar de los perfiles definidos para los distintos puestos de la Sala de Atención de Llamadas de “1·1·2 Comunitat Valenciana”, se puede ver distintas configuraciones según tipo de agencia integrada, necesidades organizativas y/o en función de la distribución de tareas definidas por puesto.

Dependiendo del perfil definido para cada usuario del terminal, se accede a unos determinados buzones de entrada de llamadas y listados de casos, que agrupa las emergencias en función del estado de gestión en el que se encuentran o tipo de emergencias, según proceda o se haya definido.

Operador General Agencia X:



Configuración de Operador General Agencia X. (Fuente: Elaboración propia).

Operador Específico Agencia X:

The screenshot shows the 'Elegir tarea de trabajo' (Choose task) window. On the left, under 'Tareas de trabajo:', 'Operador BCV-Vegetacion' is selected. The right pane shows 'Resumen de sus detalles de login' for 'Operador BCV-Vegetacion' with a 'primario' role. Below, the 'Descripción tarea de trabajo' is 'Incendios Vegetación para Bomberos Consorcio Valencia'. At the bottom, there are 'Configurar', 'Log on', and 'Cancelar' buttons. To the right, a 'Comunicación' panel shows a 'Cola de llamadas Ctrl+Shift+K' with two items: '0 Vigilancia Tiempo' and '0 Otras Llamadas'. Below that is a 'Mis llamadas Ctrl+Shift+S' section. The 112 logo is visible in the bottom right.

Configuración de Operador General Agencia X. (Fuente. Elaboración propia).

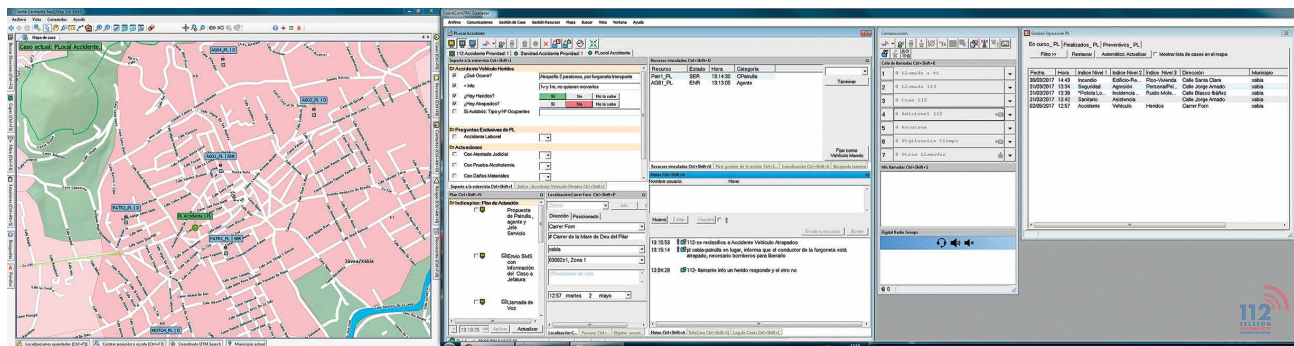
Operador General Agencia Y:

The screenshot shows the 'Elegir tarea de trabajo' window for 'Operador PL'. 'Operador PL' is selected in the 'Tareas de trabajo:' list. The right pane shows 'Resumen de sus detalles de login' for 'Operador PL' with a 'primario' role. The 'Descripción tarea de trabajo' is 'Operador para la Atención de Llamadas de Emergencia de PL'. At the bottom, there are 'Configurar', 'Log on', and 'Cancelar' buttons. To the right, the 'Comunicación' panel shows a 'Cola de llamadas Ctrl+Shift+K' with seven items: '0 Llamada a PL', '0 Llamada 112', '0 Caso 112', '0 Adicional 112', '0 Recursos', '0 Vigilancia Tiempo', and '0 Otras Llamadas'. Below that is a 'Mis llamadas Ctrl+Shift+S' section. The 112 logo is visible in the bottom right.

Configuración de Operador General Agencia X. (Fuente. Elaboración propia).

Partes del Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de Generalitat

El terminal consta de tres monitores, cada uno de los cuales aportan información de distinta índole sobre la emergencia y permite ejecutar distintas funcionalidades:

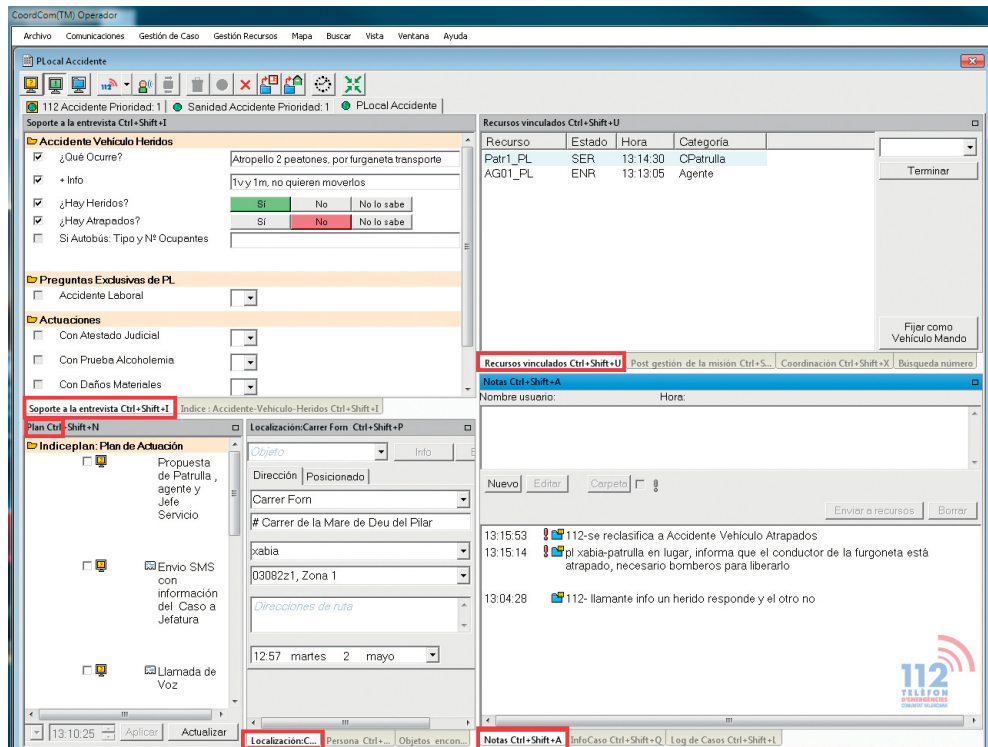


El Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat, dispone de 3 monitores de trabajo como se refleja en la imagen. (Fuente: Elaboración propia).

- Pantalla de la Izquierda muestra el Sistema de Información Cartográfico (Carmenta). Cuando hay un caso abierto, muestra la localización de la llamada que ha generado la emergencia y el lugar donde se produce la emergencia, como ya se ha comentado en el tema 2. Pero también permite ejecutar determinadas búsquedas y disponer de otro tipo de información, sin tener un caso asociado o abierto –este aspecto se desarrolla en el punto 3.6 del presente tema.
- Pantalla Central, muestra la información de un caso, como veremos en el punto siguiente (3.1.).
- Pantalla de la Derecha, permite acceder a la ventana de “Comunicación” de voz y Radio Digital –que se explica en el punto 3.3.-, así como a la ventana de “Gestión de Operaciones” que permite acceder a los casos recibidos, diferenciándolos en listados independientes según el estado en que se encuentran –en curso, gestionado, pendiente, finalizado, etc.- o según la clasificación de los mismos –meteorológicos, informativos, etc.-. Los listados existentes por defecto son “En curso” y “Finalizados”, pero se puede configurar y personalizar dependiendo de las necesidades de cada agencia –como se ha indicado en el punto 2.1. del Tema 2.

3.1. RECEPCIÓN DE LA EMERGENCIA Y ESTRUCTURA DE LA INFORMACIÓN

Cuando “1·1·2 Comunitat Valenciana” remite información sobre una emergencia a través de CoordComG5 a una agencia integrada, éste emite una señal acústica, que advierte que tienen una entrada de información. Al responder a dicha entrada, se abre el caso en la pantalla central – con una configuración de visualización de la información diferente a la utilizada por los operadores de la Sala de Atención de Llamadas, donde se dispone de la siguiente información:



Caso de una emergencia e información que aporta, en las distintas ventanas que tiene configuradas. (Fuente. Elaboración propia).

- **"Soporte a la Entrevista"** y **"Localización"**, que se han tratado en el tema 2.
- **"Notas"** es el bloque donde se muestra la información que, tanto "1.1.2 Comunitat Valenciana" como las agencias que participan en la emergencia, quieran compartir con los demás y consideran interesante para poder dar una respuesta rápida y coordinada en la emergencia -se desarrolla en el punto 3.2 de este tema.
- **"Log de Caso"** es la ventana que muestra la trazabilidad de la emergencia, donde queda registrado todo lo que se ha realizado a través del sistema –notas escritas, borradas, editada y remitidas a la Sala de Atención de Llamadas; contactos de voz y de radio realizados y recibidos, duración de los mismos, etc.-. Esto permite saber cómo se ha llegado a cabo la gestión de la emergencia, mostrando el tiempo de las acciones realizadas en horas, minutos y segundos. Esta ventana se puede consultar en cualquier momento y es la que se materializa en un informe de gestión del caso.

Las ventanas descritas hasta ahora son los que utiliza cualquier agencia integrada en "1.1.2 Comunitat Valenciana".

Así mismo se puede acceder a otro tipo de información o ejecutar determinadas acciones, sobre el caso, desde su misma ventana o a través del menú superior o desde la botonera.

Log de Casos Ctrl+Shift+L				
Log del caso		Mostrar fecha	Sólo Minutos	
Todos los Casos		Filtro >>	Nueva Minuta	
Log	Hora	Operador	Catego...	
Envío de caso a PL Adicional completado	13:17:09	demo-p...	Admini...	
Estado transferencia de caso ha cambiado a Re...	13:17:09	demo-p...	Cambi...	
Envío de caso a PL Adicional iniciado	13:16:47	112_gta	Admini...	
Estado transferencia de caso ha cambiado a En...	13:16:47	112_gta	Cambi...	
Se añadió la Nota "pi xabia-patrulla en lugar, infor...	13:15:14	demo-p...	Admini...	
Patr1_PL estado SER desde recurso Patr1_PL	13:14:30	demo-p...	Actualiz...	
AG01_PL estado ENR desde recurso AG01_PL	13:13:05	demo-p...	Actualiz...	
Patr1_PL estado ENR desde recurso Patr1_PL	13:13:00	demo-p...	Actualiz...	
Envío fallido, Enviado a SDS prueba_20_214-10...	13:12:40	demo-p...	Comun...	
Enviado a SDS Contacto 1020420 prueba_20_1...	13:12:40	demo-p...	Comun...	
AG01_PL asignado, estado A	13:12:40	demo-p...	Actualiz...	
Envío fallido, Enviado a SDS prueba_21_214-10...	13:12:36	demo-p...	Comun...	
Enviado a SDS Contacto 1020421 prueba_21_1...	13:12:35	demo-p...	Comun...	
Patr1_PL asignado, estado A	13:12:35	demo-p...	Actualiz...	
Envío de caso a PL completado	13:10:25	demo-p...	Admini...	
Área de tipo de Agencia ha cambiado a 03082z1	13:10:25	demo-p...	Cambi...	
Se añadió la Agencia PL	13:10:24	demo-p...	Admini...	
Estado transferencia de caso ha cambiado a Re...	13:10:24	demo-p...	Cambi...	
Envío de caso a PL iniciado	13:10:08	112_gta	Admini...	
Estado transferencia de caso ha cambiado a En...	13:10:08	112_gta	Cambi...	
Se añadió la Agencia "1.1.2 Comunitat Valenciana"	13:10:08	112_gta	Admini...	
Se añadió la Agencia "1.1.2 Comunitat Valenciana"	13:10:08	112_gta	Admini...	

Log del Caso, donde se muestra la trazabilidad de las gestiones realizadas en un aviso concreto. (Fuente. Elaboración propia).



Menú de CoordComG5 desde donde se puede acceder a ventanas de información y a distintas funcionalidades.
(Fuente. Elaboración propia).



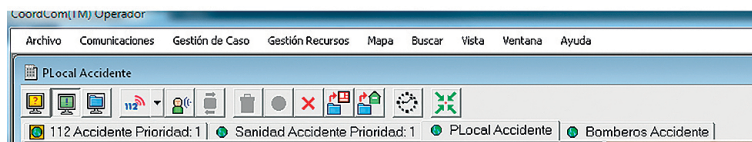
Botonera de CoordComG5 desde donde se tiene acceso rápido a determinadas acciones.
(Fuente. Elaboración propia).

Esta información es la siguiente:

■ **Conocer las agencias que han sido alertadas de una misma emergencia:**

- Si las agencias alertadas están integradas en "1·1·2 Comunitat Valenciana", se podrá ver en el propio caso a través de las pestañas que aparecen en la parte superior del mismo.

Además, el sistema informa si algún servicio tiene el caso abierto en este momento, a través del color de la pestaña.  "1·1·2 Comunitat Valenciana" tiene abierto el caso.



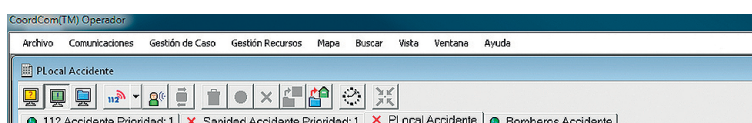
- Si las agencias alertadas no están integradas en "1·1·2 Comunitat Valenciana", el aviso por parte del Coordinador de la Sala de Atención de Llamadas a dicha agencia se hará por contacto telefónico y lo reflejará en la ventana "Notas".

- la escritura "112-No pl" no indica que no asisten o que no se informa a PL, sino que no se ha podido contactar con ellos, por el momento, pero se trabaja en ello.
- la escritura "112-si pl" indica que se ha contactado con ellos y se ha transmitido la información oportuna (sobre una nueva emergencia o una adicional importante sobre un caso en curso).

- **Estado de la emergencia**, para tener conocimiento si una agencia sigue trabajando en la emergencia o ha finalizado su intervención, basta con identificar el símbolo que acompaña la pestaña de cada servicio:

Caso en curso. 

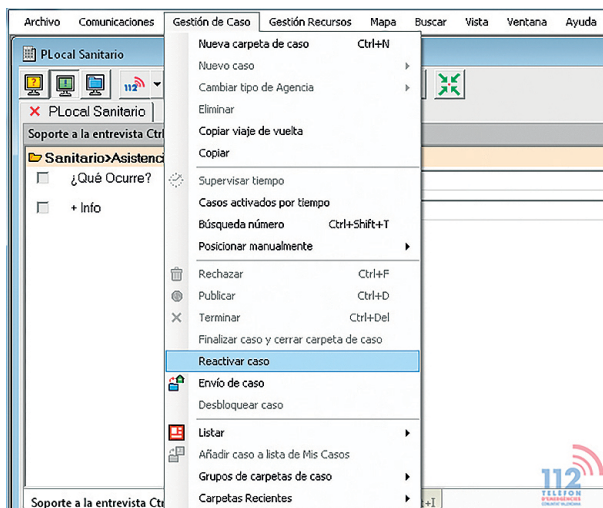
Intervención finalizada. 



Iconos que indican el estado en el que se encuentra la gestión de un servicio operativo. (Fuente. Elaboración propia).

Reactivar el caso

Si en alguna ocasión se finaliza el caso por error, se puede reactivar el caso, desde el propio terminal de la agencia, a través del menú del caso.

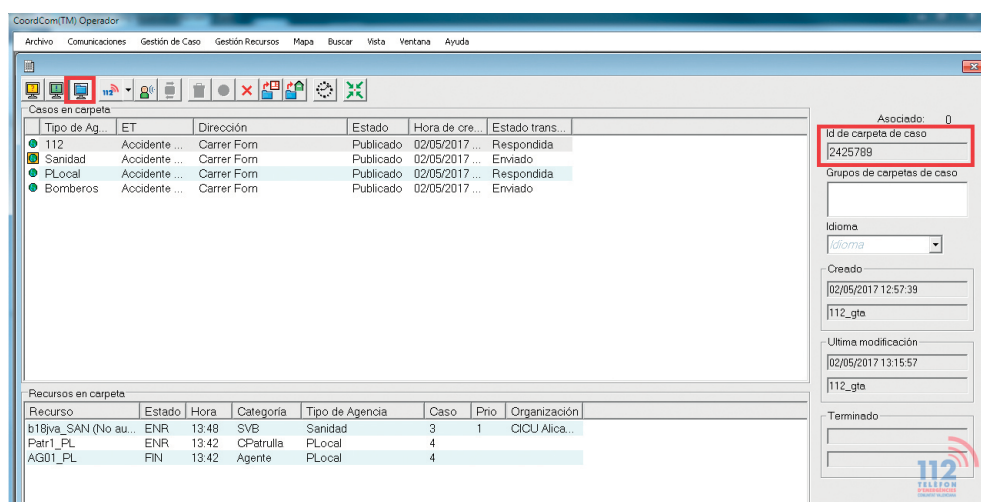


Reactivación de caso, si se ha cerrado por error. (Fuente. Elaboración propia).

Identificación del caso (ID)

Cada vez que se crea un caso, el sistema de forma automática le asocia, un número de identificación o ID. Se trata de una numeración única, que permite buscar incidentes a partir de esta identificación.

La aplicación permite consultar el número ID de cada caso, a través de la botonera "Carpeta de caso":



ID de caso, es la identificación de un caso, que lo hace único. (Fuente. Elaboración propia).

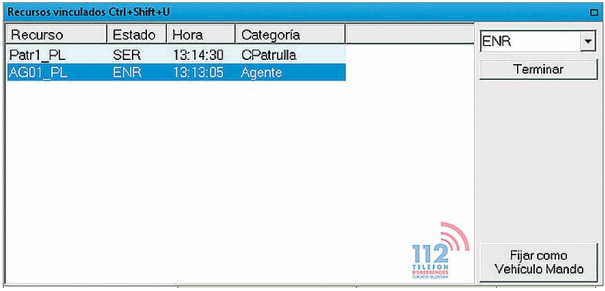
La disposición de esta identificación, permite buscar un caso en cualquier momento, para consultarlo - con independencia del estado en que se encuentra y del tiempo que haya transcurrido desde su gestión.

Además de consultar el caso en pantalla, se puede obtener un informe escrito del mismo, a través del Sistema de Información Corporativo, que “1·1·2 Comunitat Valenciana” pone a disposición de las agencias. Para la obtención de dicho informe, no se precisa del terminal CoordComG5, si no que se puede acceder desde cualquier ordenador, con las medidas de seguridad para un correcto acceso establecidas.

3.1.1. INFORMACIÓN ACCESIBLE PARA LAS AGENCIAS CON INTEGRACIÓN DE RECURSOS TETRA EN “1·1·2 COMUNITAT VALENCIANA”

La información aportada a continuación, muestra las posibilidades de desarrollo que ofrece el sistema, a las agencias que integran su Radio Digital y sus Recursos Tetra en la plataforma de Emergencias de “1·1·2 Comunitat Valenciana”:

- **“Recursos”** es la ventana del caso, situada en la parte superior derecha del caso, que muestra los recursos de Radio Tetra que la agencia han asignado – en ruta, en servicio, de retorno y finalizado- (Este punto se desarrolla en el punto 3.4 de este tema).



Recurso	Estado	Hora	Categoría
Patr1_PL	SER	13:14:30	CPatrulla
AG01_PL	ENR	13:13:05	Agente

ENR

Terminar

112
ITALIA
EMERGENCIAS

Fijar como
Vehículo Mando

Recursos asignados por agencia PL a una emergencia recibida a través de CoordComG5 de “1·1·2 Comunitat Valenciana”. (Fuente. Elaboración propia).

- **“Planes”** es la ventana del caso situada en la parte inferior izquierda del caso, que indica a una agencias las distintas actuaciones que debe realizar para la resolución y gestión de dicha emergencia. Los planes son definidos por el responsable de la agencia, donde se plasma el protocolo de actuación de cada servicio, ante una emergencia.

Disponer de un plan, según tipo de emergencia, garantiza al ciudadano y al organismo que, para un mismo tipo de emergencia, siempre se realicen las mismas gestiones –se sigue el mismo patrón de actuación- con independencia de quién las ejecute en cada momento. (Este punto se desarrolla en el punto 3.5 de este tema).

3.2. TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN A LOS INTERVINIENTES EN TIEMPO REAL

El Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones dispone de una ventana donde sus usuarios compartan toda la información que consideren que debe ser conocida por los servicios involucrados en la resolución de la misma.

La finalidad es que todos los servicios que participan en una misma emergencia dispongan de la misma información, en tiempo real. Así mismo, se da a conocer las distintas actuaciones que cada uno realiza, facilitando la posibilidad de disponer de una visión global de la emergencia.

Cada servicio decide qué información quiere compartir, desde:

- evolución de la emergencia.
- actuaciones y gestiones de cada servicio.
- movilizaciones de recursos.
- **información adicional relevante.** Se trata de información sensible que va a influir en las actuaciones de alguno o todos los servicios y, que debe ser comunicada y leída en el momento que se escribe en la ventana "notas".
 - N° Heridos y/o estado de los mismos.
 - Modificación de la dirección comunicada inicialmente, o bien se concreta o se modifica algún dato (número de porta, municipio, etc.).
 - Se modifican las circunstancias iniciales a una situación superior o inferior, en cuanto al tipo de emergencia y/o gravedad.



Información considerada Adicional Relevante en una emergencia, que debe registrarse en el sistema y comunicarse a la Sala de Atención de Llamadas para que garantice que todos los servicios que intervienen en la misma emergencia, la reciben.

(Fuente. Elaboración propia).

Estos cambios provocan nuevas situaciones que desembocan en nuevas acciones:

- Se activan servicios adicionales o recursos diferentes a los asignados, con la información inicial.
- Se modifica el destino donde deben acudir los recursos.
- Cambia la clasificación inicial, por ejemplo: un Incendio Rural Montañoso, tras realizar comprobaciones se deriva a una Quema Controlada.

La forma de comunicar la información adicional relevante debe ser la adecuada. Una nota ordinaria se escribe en el caso –en la ventana “Notas”– y, los servicios la leen cuando pueden o se lo permiten las distintas actuaciones a realizar.

Sin embargo, una **información adicional relevante**, además de ser escrita en la ventana “Notas”, debe ser comunicada a la Sala de Atención de Llamadas de 112 – para que todos los servicios integrados que participan en dicha emergencia, reciban una señal acústica que les indique que hay algo importante que tienen que saber en este momento.

El sistema está configurado para que la llegada de esta nueva información, tenga una entrada diferenciada, de forma que las agencias que la reciben saben que se trata de una información adicional a un caso en curso o en gestión, incluso antes de leerla.

Comunicación	
Cola de llamadas Ctrl+Shift+K	
1	0 Llamada a PL
2	0 Llamada 112
3	1 Caso 112 PL 00:05
4	0 Adicional 112
5	0 Recursos
6	0 Vigilancia Tiempo
7	0 Otras Llamadas

Comunicación	
Cola de llamadas Ctrl+Shift+K	
1	0 Llamada a PL
2	0 Llamada 112
3	0 Caso 112
4	1 Adicional 112 PL 00:07
5	0 Recursos
6	0 Vigilancia Tiempo
7	0 Otras Llamadas

Entrada Caso Nuevo, y Entrada Información Adicional Relevante, respectivamente. (Fuente. Elaboración propia).

Reclasificar un caso

Cuando una información adicional relevante nos indica que se ha reclasificado un caso, será cada servicio quien deberá cambiar la clasificación en su caso o reclasificarlo. Por ejemplo: se remite un aviso por Accidente Vehículo con Heridos –según la información facilitada por la primera llamada recibida–, sin embargo, en posteriores llamadas recibidas se confirma que hay una persona atrapada. En este momento, la Sala de Atención de Llamadas de “1·1·2 Comunitat Valenciana” remitirá una información adicional relevante indicándolo:

Notas Ctrl+Shift+A	
Nombre usuario:	Hora:
Nuevo Editar Carpeta Enviar a recursos	
13:15:53  112-se reclasifica a Accidente Vehículo Atrapados	

Información adicional relevante indicando una reclasificación de caso. (Fuente. Elaboración propia).

Cuando cada agencia reciba esta información, debe materializar dicha información en su terminal CoordComG5, accediendo al Índice de Clasificaciones y realizando el cambio indicado.

Caso de Emergencia. (Fuente: Elaboración propia).

Reclasificar la emergencia, pasando de Accidente Vehículo Heridos, a Accidente Vehículos Atrapados. (Fuente: Elaboración propia).

3.3. COMUNICACIONES DE VOZ Y RADIO DIGITAL POR PARTE DE LAS AGENCIAS INTEGRADAS

CoordComG5 pone a disposición de sus usuarios una centralita para poder realizar llamadas de voz, tanto a números externos como a servicios integrados, quedando todas ellas registradas en el sistema - en la ventana "Log de Caso" indicado en el punto 3.1 de este tema- y grabadas, siendo posible recuperarlas en cualquier momento para ser escuchada, desde la ventana de "Comunicaciones".



Grabadora del Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat. (Fuente. Elaboración propia).

3.3.1. COMUNICACIONES DE VOZ

Las posibilidades que ofrece la agenda de contactos de CoordComG5 , en cuanto a llamadas de voz son:

- Disponer de una agenda de teléfonos públicos cargada en el sistema y que permite realizar búsquedas por criterio.
- Incorporar la agenda telefónica propia de cada agencia.
- Realizar llamadas a cualquier número externo.
- Contactar con los servicios que intervienen en la misma emergencia, utilizando un sistema de comunicaciones de punto a punto, a través del terminal CoordComG5.
- Transferir llamadas y realizar conferencias de hasta 9 miembros.

3.3.2. COMUNICACIONES DE RADIO DIGITAL

Si las agencias deciden integrar su radio digital en CoordComG5 de "1·1·2 Comunitat Valenciana", el sistema posibilita no sólo que hagan uso de la radio en abierto, sino que posibilita acceder a otras funcionalidades como:

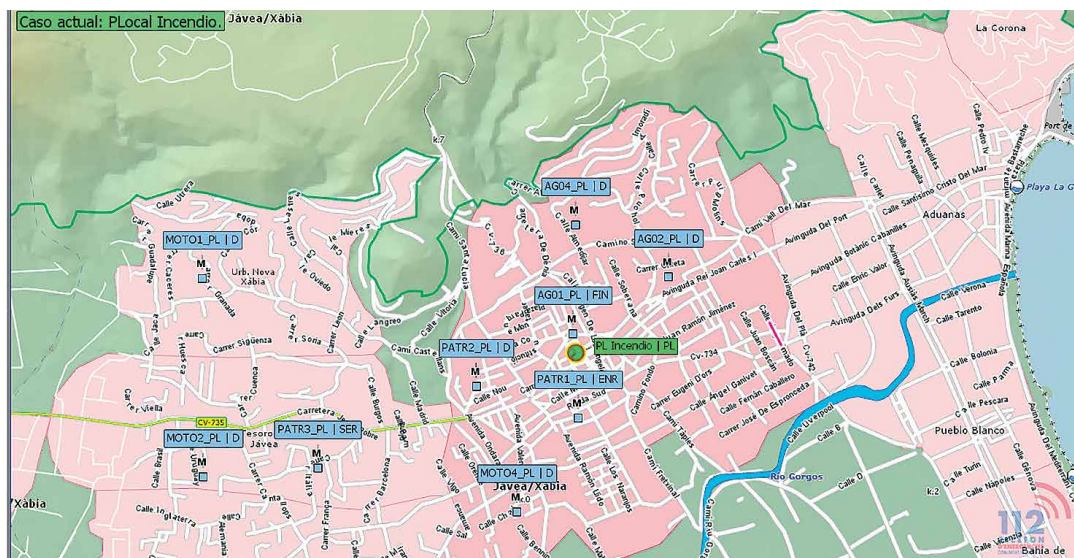
- Disponer de hasta 6 grupos de radio monitorizados a la vez.
- Disponer de tres modos de usar la radio: evento, audio y usa.
- Saber quién habla en cada momento, quedando en negrita el recurso que ha hablado el último, al tenerlos monitorizados en una pantalla.
- Realizar llamadas individuales de radio.

- Recibir llamadas de Callback, es decir, que un recurso de radio comunique con la central su necesidad de hablar en privado y que desde central se realice una llamada individual de forma automática.
- Transferir una llamada de voz a un equipo de radio digital.
- Realizar acciones determinadas sobre los grupos de radio monitorizados como:
 - Unir dos grupos de radio en un único grupo, temporalmente.
 - Tener la posibilidad de ejecutar la prioridad preventiva, es decir, tener la necesidad de emitir un mensaje a un grupo de radio y no poder hacerlo de forma clara, al estar todo el mundo hablando por dicho grupo. Esta función permite callar las comunicaciones de los demás y permitir que la voz del operador de CoordComG5 se escuche.

Como se ha indicado, toda conversación de voz y de radio queda grabada y puede ser recuperada para volver a escucharla, a través de la grabada que se encuentra en el módulo de “Comunicaciones” en la página anterior.

3.4. GESTIÓN DE RECURSOS DE RADIO A TRAVÉS DE COORDCOMG5

CoordComG5 proporciona la posibilidad a las agencias integradas de integrar sus recursos de radio Tetra en el sistema, de modo que en la cartografía, se verá el posicionamiento de todos los recursos de radio, en tiempo real. La información de la localización de los mismos se actualiza cada 4 minutos –si están parados– o cada 300 metros –si están en movimiento.

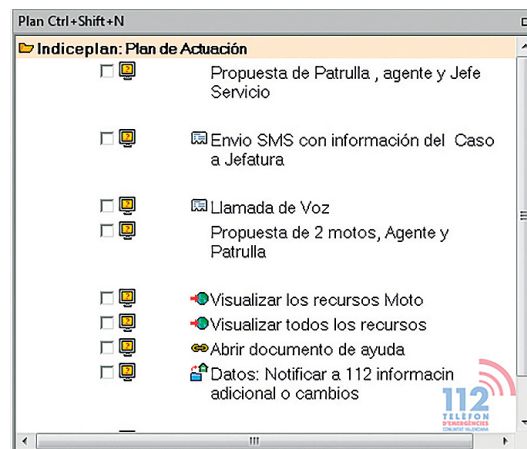


Muestra el posicionamiento de los Recursos Tetra en la cartografía del Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat. (Fuente. Elaboración propia).

Cuanta más información se introduce en el sistema sobre la forma que una agencia trabaja, éste más información aporta y facilita las acciones a ejecutar y la toma de decisiones.

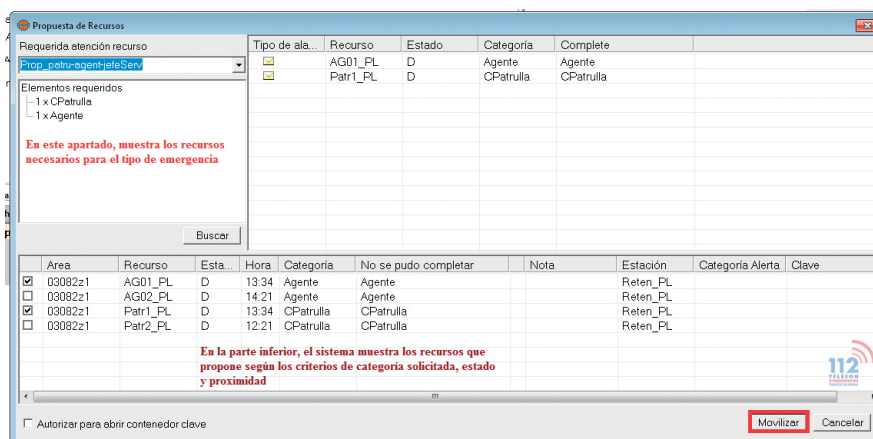
Por ejemplo, si se introduce información referente al tipo y número de recursos que se movilizan ante cada tipología de emergencia, el sistema de forma automática a través del plan, propone el número y tipología

de recursos a movilizar basándose en el lugar del aviso, los recursos disponibles y necesidades ante la emergencia.



Plan con distintas líneas de posibles acciones a ejecutar o información a tener en cuenta. (Fuente: Elaboración propia).

En la imagen anterior, en la primera línea que aparece en el plan, el sistema propone los recursos apropiados según la información introducida previamente en CoordComG5. Ejemplo: En un caso de Accidente se moviliza una patrulla y un agente. El sistema hace una propuesta de los recursos que movilizaría según categoría necesaria, estado y localización, siendo posible aceptarla o modificarla.

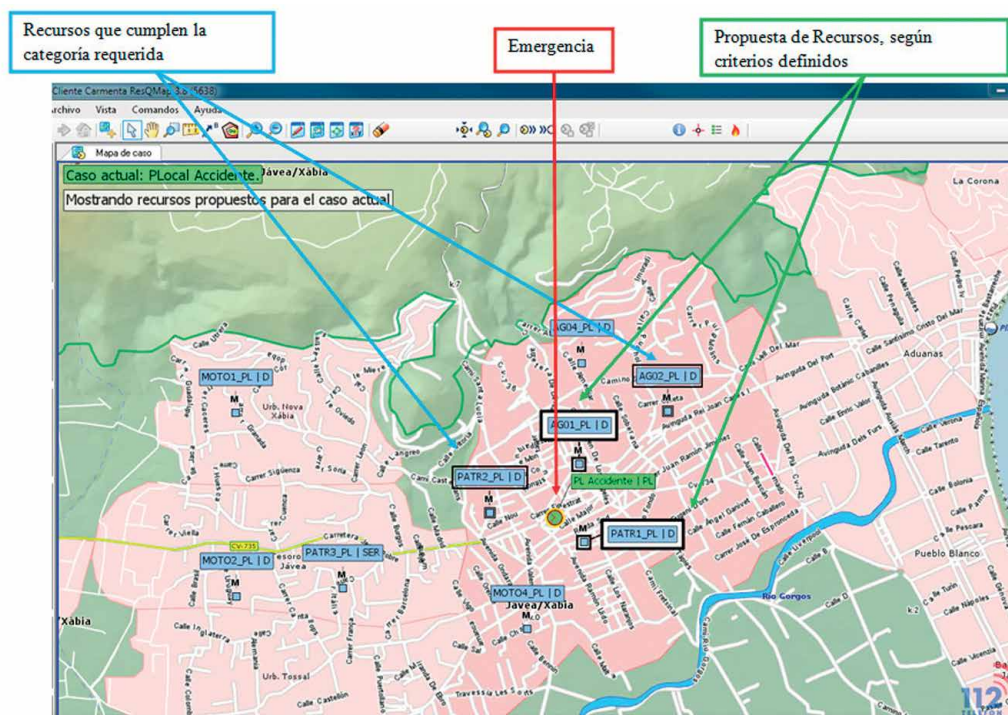


Propuesta de recursos, según información introducida en Sistema. (Fuente: Elaboración propia).

Antes de dar el visto bueno a la propuesta, el sistema nos muestra la propuesta en la cartografía, para que se pueda tener una visión global de la situación, referenciada con la localización de la emergencia, pudiendo ver:

- el posicionamiento de la emergencia,
- todos los recursos del servicio,
- los recursos que cumplen con la categoría definida en el sistema, se encuentran encuadrados y;

- los recursos que se proponen movilizar para dicha emergencia se ven encuadrados, en negrita.

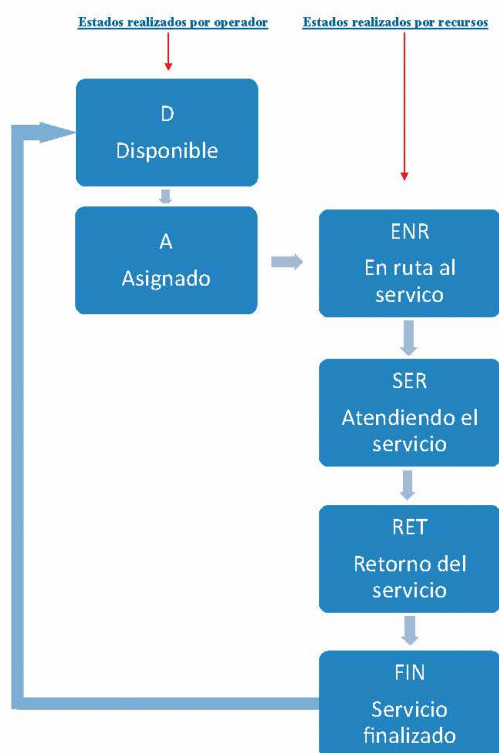


Propuesta de recursos, según información introducida en Sistema, reflejada en la cartografía. (Fuente. Elaboración propia).

Una vez –aceptada o modificada la propuesta– pero movilizados recursos a una emergencia, éstos reciben un mensaje en sus radios Tetra –SDS– con la información del servicio asignado: tipo de emergencia, dirección, recursos asignados al mismo, etc. (siendo el mensaje configurable, en cuanto a la información a remitir).

Tras recibir el mensaje de asignación, los recursos informan a su central de la situación en la que se encuentran respecto a la emergencia, a través del envío de mensajes automáticos a CoordComG5 desde su portátil. Por lo que la central dispone de información actualizada en todo momento, sin necesidad de realizar ninguna comunicación de voz y, por lo tanto, sin ocupar ningún grupo de radio para obtener dicha información. Los distintos estados en los que puede estar un recurso se denominan Ciclo de Vida de los recursos y se encuentra definidos en la imagen adjunta:

Como se ha indicado a lo largo del manual, el Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat, permite ejecutar y ver la misma información desde distintas ventanas, pudiendo



adaptarse a las preferencias, necesidades y/o visión que cada usuario requiere en cada momento durante la emergencia. En lo que respecta a la información de la asignación y estado de los recursos, para una emergencia concreta se puede visualizar desde:

- Ventana de Recursos del Caso.

Recursos vinculados Ctrl+Shift+U

Recurso	Estado	Hora	Categoría
Patr1_PL	SER	13:14:30	CPatrulla
AG01_PL	ENR	13:13:05	Agente

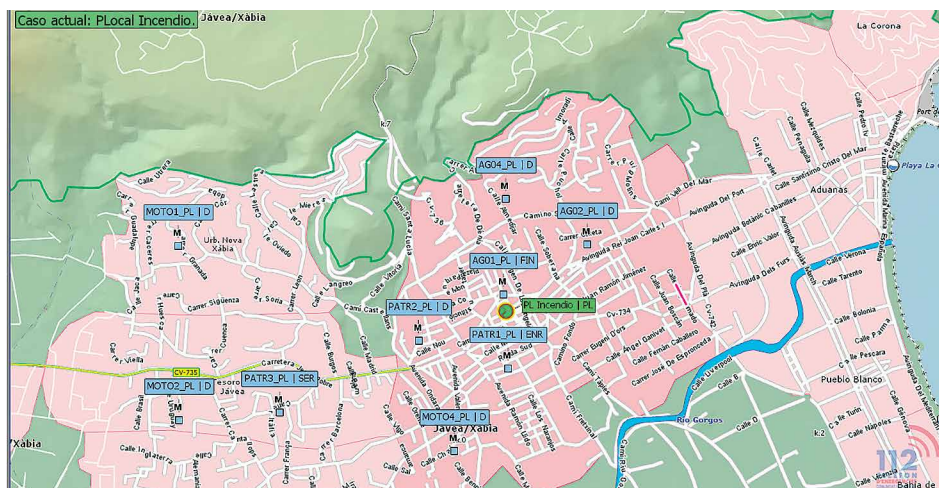
ENR

Terminar

Fijar como Vehículo Mando



- Desde la Cartografía.



- Ventana Resumen de Estación, que muestra todos los equipos de Radio Tetra de la Agencia, distribuidos por Dependencias /Parques y por categorías, distribuidos por columnas.

Resumen de estación

Actualizar

<<Filtro

Log del caso

Disposición de recursos

2 Filas

Call center

CCE Formación

Área

Tipo de Agencia

PLocal

Estación

Reten_PL Reten Policía Local

Recursos

Alerta

Notas

Fuera de servicio

Reglas de Vigilancia

Estaci	Patrulla	Motocicleta	Unidad a pie	Unidad especial	Protección civil	Otro
	Patr1_P_EN Carrer Form	Moto1_ D	AG01_ FIN Carrer Form	AgCab1 D	PCV1_ D	
	Patr2_P D	Moto2_ D	AG02_ D	AgCab2 D	PCV2_ D	
	Patr3_P 1SER Calle Jorge Amado	Moto4_ D	AG04_ D	Quad_P D		
			Segway D			
			JSTM_ D			
			JSTT_P D			
			JSTN_ D			
			IFF1_P D			

Reten

Reten F

Calle Jorge Amado

Seguridad Agresión Persona/Pe

Patr3_PL SER CPatrulla

Carrer Form

Accidente Vehículo Atrapados

AG01_PL FIN Agente

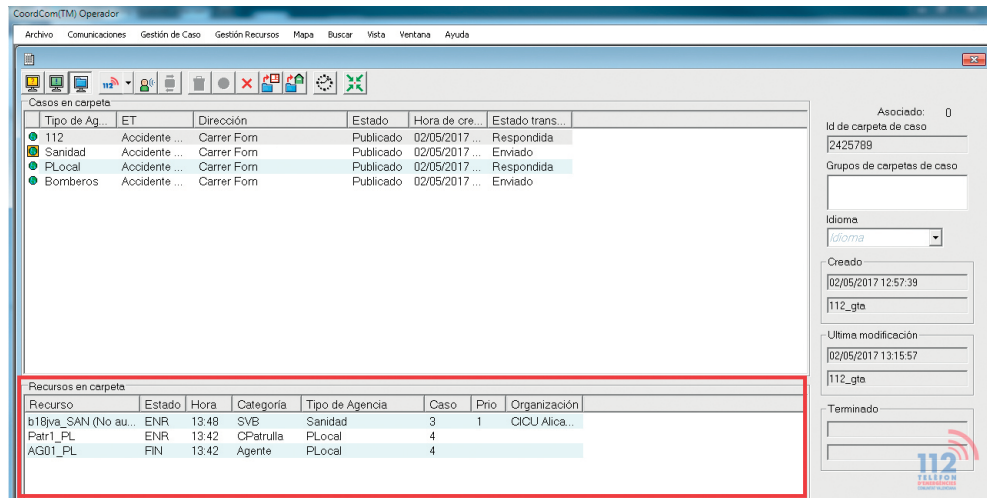
Patr1_PL ENR CPatrulla

112

Telfon

emergencias

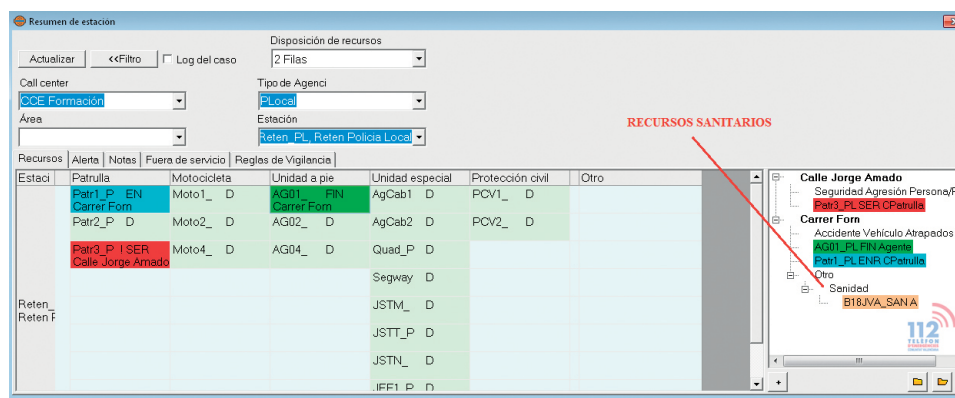
- En la carpeta del caso, donde se localiza el ID del caso, como se ha indicado en el punto 3.1 del presente tema, apartado "Recursos movilizados por las agencias intervinientes".



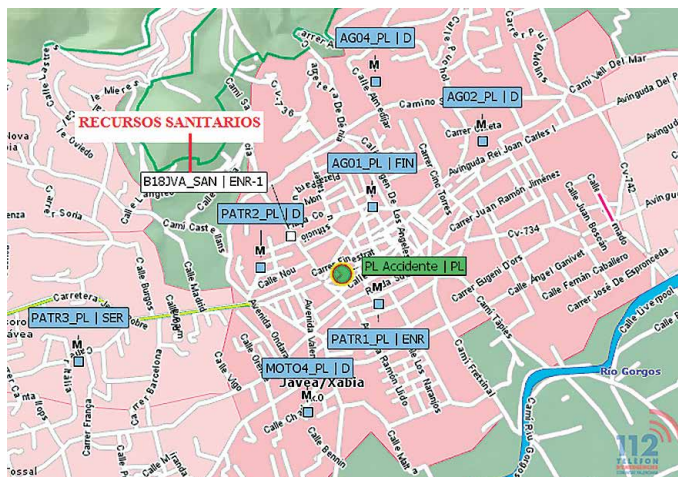
La finalidad de la integración de Radio Digital y Recursos de una agencia es facilitar a los servicios operativos una herramienta que permite la gestión y coordinación de los recursos propios ante las emergencias, en un único sistema y que además permite compartir toda la información generada por todos los servicios intervinientes en las mismas. Además, al quedar registradas las acciones ejecutadas y grabadas todas las comunicaciones de voz (tanto telefónicas como de radio), se dispone de la trazabilidad de los casos, que se puede consultar a través del Sistema – ventana "Log de Caso" o imprimiendo el informe correspondiente.

Es conveniente destacar la información a la que tienen acceso las agencias que tienen integrados sus recursos Tetra en CoordComG5 y, siempre y cuando, asignen recursos a una emergencia:

- Sólo puede visualizarse un caso en el monitor central y en la cartografía, pero en la ventana "Resumen de Estación" se dispone de un listado de los casos en curso y los recursos asociados a los mismos, tanto propios como ajenos.

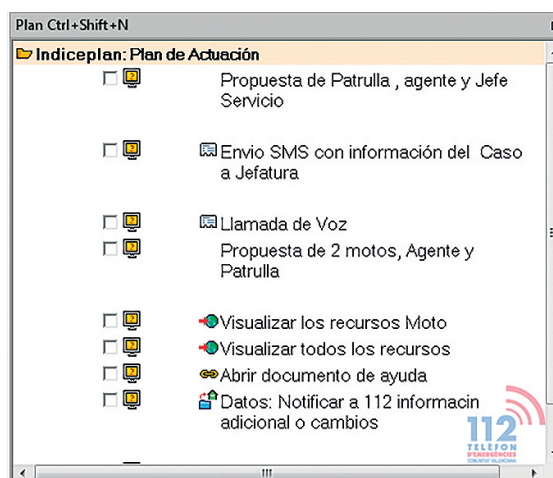


- Así mismo, el Sistema muestra en la cartografía los recursos movilizados por otros servicios que intervienen en la misma emergencia, con lo que permite una visión global de todos los recursos que trabajan en una emergencia, el estado y posicionamiento de los mismos.



3.5. PLANES

Los planes son los protocolos de actuación propios de la Agencia. Un plan muestra una secuencia de líneas, dependiendo de la naturaleza del incidente y de la zona geográfica en que se produce. Dicha secuencia de líneas puede indicar las acciones a realizar e incluir mecanismos de ayuda para la gestión del incidente, activándose al seleccionar la línea. Las instrucciones contenidas en un plan de actuación pueden ser solo de texto, para facilitar al operador información, o pueden ser instrucciones que ejecutan acciones a través de CoordCom de forma automática, tales como: envío de sms o sds, llamadas, propuesta de recursos a asignar, visualización de un documento, etc.



El plan puede contener únicamente líneas de actuación para que el usuario las ejecute, o bien puede tener una parte previa de documentación de referencia para la correcta gestión de las emergencias.

3.6. SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA (GIS)

Para la correcta gestión de una emergencia, se hace necesario obtener buenas localizaciones que posibiliten la rápida determinación por parte de los servicios de emergencia del lugar donde está sucediendo el incidente. Por ello, el Sistema de Gestión de Emergencias y Comunicaciones de la Generalitat incorpora una aplicación GIS, denominada ResQMap, que permite visualizar cartografía, localizaciones, llamadas e incidentes, recursos dotados de GPS, puntos de interés, etc.

Funcionalidades que permite la cartografía:

- Búsqueda de información:
 - Direcciones urbanas.
 - Direcciones Interurbanas.
 - Puntos de interés y visualizar información asociada a dicho punto.
 - Topónimos.
 - Coordenadas geográficas / UTM.

Las búsquedas pueden realizarse con independencia de estar trabajando en un caso o no tener caso abierto e incluso, permite trasladar dicha dirección al caso, como localización del mismo.

- Introducir marcadores.
- Medir distancias.
- Calcular rutas.
- Capas informativas. Permite visualizar determinada información, cuando sea necesario para la agencia. Por ejemplo: Entorno 112 –callejero– o entorno ortofoto. Disponer de capa con información relativa a hidrantes, centros sanitarios, localización de parque, etc.
- Inclusión de Geo Notas: Aporta información temporal a una localización determinada. Por ejemplo: Información de unas obras en una determinada carretera para un tiempo determinado, se incorpora una nota temporal en un punto kilométrico concreto.
- Realizar acciones sobre los recursos de radio, directamente desde la cartografía:
 - Asociar un recurso al caso abierto.
 - Realizar una llamada a dicho recurso.
 - Centrarlo en el mapa.
 - Hacer un seguimiento de sus movimientos en una pantalla separada de la cartografía general.
 - Filtrar la visualización de los recursos que cumplan una condición: Visualizar sólo los recursos de una categoría determinada, solo los asociados a una emergencia, sólo los que se encuentran disponibles, etc.

4. BIBLIOGRAFÍA

Toda la documentación es propia y redactada por el departamento de formación y relaciones con usuarios de 112 Comunitat Valenciana.

 Tema 20

Los planes de emergencia de la **Generalitat Valenciana**



Inmaculada March Leuba / Tomás Cremades Pastor / Josep Miquel Royo Calvo /
José Peiró Juan / Desirée Calvet Rodríguez / María Marqués Lleó