



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Proyecto de reforma y adecuación del centro de respaldo del 112 de la entreplanta del edificio sede de Administraciones Públicas de la junta de comunidades de Castilla – La Mancha en Toledo

Programa Operativo de Castilla la Mancha

Año 2022

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

PROYECTO DE REFORMA Y ADECUACIÓN DEL CENTRO DE RESPALDO DEL 112 DE LA ENTREPLANTA DEL EDIFICIO SEDE DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA – LA MANCHA EN TOLEDO

La finalidad esencial de este Proyecto ha sido la satisfacción de una necesidad clave como es el dar solución a la inexistencia de un centro de respaldo del Servicio de Emergencias 112. Hasta la puesta en marcha del Proyecto, este servicio se prestaba, exclusivamente, en las dependencias de la Dirección General de Protección Ciudadana, en la Autovía Madrid-Toledo Km. 64,500. Como consecuencia de tal situación, se carecía de alternativas para la continuación de la prestación del servicio en caso de concurrencia de cualquier supuesto en el que las instalaciones pudiesen quedar inutilizadas (incendio, inundaciones, etc.), lo que podría tener como efecto desencadenante la potencial suspensión de sus funciones y, en consecuencia, la no prestación del servicio de atención de emergencias a la región. Asimismo, el Proyecto contempla otras soluciones que sirven como mejora a aspectos igualmente notables como son la eficiencia energética o la accesibilidad del inmueble. La actuación realizada comprende una superficie útil de 770,16 m.

El objeto del Proyecto se circunscribe a la realización de una obra para la reforma total del interior de la entreplanta del edificio, que, antes de la puesta en marcha del nuevo centro de respaldo se encontraba ocupada por el Servicio de información del 012, por salas de reuniones, despachos y servidores informáticos. En este sentido, se ha tratado de perfeccionar la accesibilidad del edificio, dotándolo de salida al exterior –debido a la antigüedad del inmueble y a las dimensiones de sus ascensores, el acceso desde el interior era impracticable – y optimizando el espacio disponible, mediante la redistribución del mismo y la sustitución y mejora de las instalaciones existentes, obteniéndose un mayor rendimiento. Así, se han construido los siguientes espacios: una sala de coordinación de 1280,53 m² de superficie, una sala CECOP, servicio 012, una sala multisectorial, una sala de descanso, *office*, aseos, etc.

En lo referente a la intervención sobre las instalaciones, cabe destacar, por un lado, la renovación del sistema de climatización e iluminación, actuación que conlleva una notoria mejora de la eficiencia energética. De otra parte, se ha ejecutado la redimensión del centro de procesamiento de datos, debido a que el antes existente se encontraba obsoleto, procediéndose a instalar nuevos equipos de mayor rendimiento y menor dimensión, ocupando un menor espacio y dando servicio tanto al centro de respaldo como al resto del edificio.

Por último, con motivo del carácter transversal de la operación y, al incidir esta en toda la planta, también se ha acometido la reforma de los aseos, construyendo uno nuevo con mayor accesibilidad –inexistente hasta el momento–. En la misma medida, se ha dispuesto una plancha de plomo de 1,5 mm en la zona de la planta situada encima del

centro de transformación del edificio, con la finalidad de proteger y prevenir la acción de campos magnéticos.

El presupuesto global de este Proyecto fue de 386.890,26€, habiendo sido financiados con fondos FEDER 120.469,55 € por vía del programa operativo 2014ES16RFOP010 - FEDER 2014-2020 DE CASTILLA-LA MANCHA, encuadrándose en el objetivo específico 040c1. OE.4.3.1. Mejorar la eficiencia energética y reducción de emisiones de CO2 en la edificación y en las infraestructuras y servicios públicos.

Ilustración 1. Plano del centro de respaldo 1 1 2

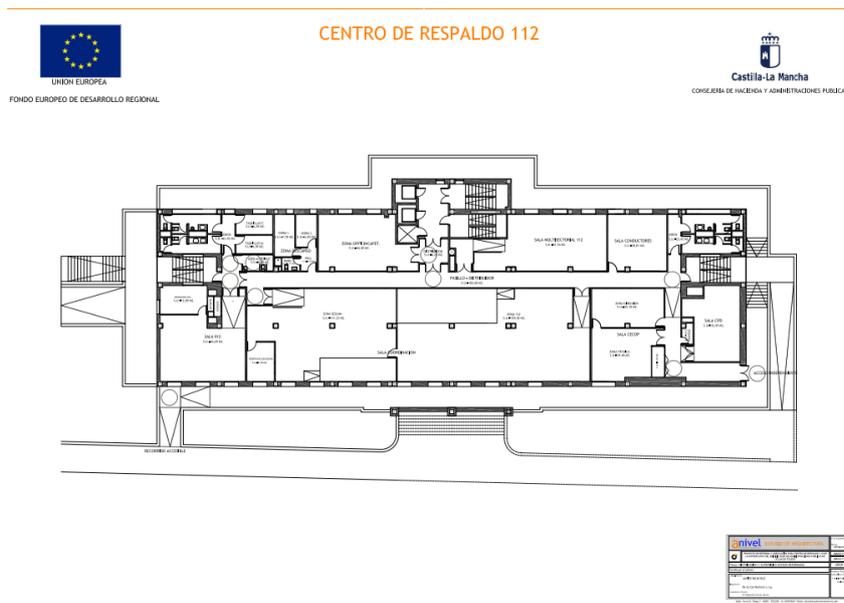
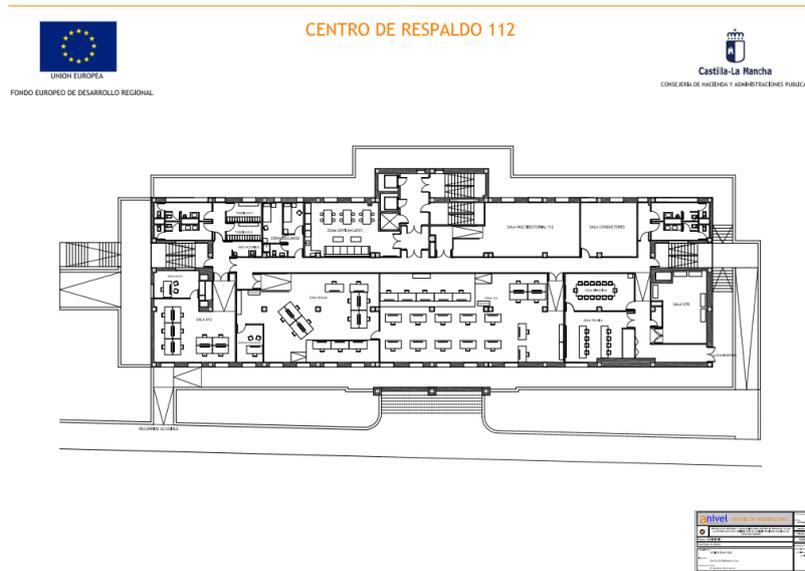


Ilustración 2. Plano del centro de respaldo 1 1 2



Esta operación se considera una buena práctica porque concurren los siguientes criterios para apreciarlo de este modo:

1. Criterio primero. La actuación ha sido convenientemente difundida entre los potenciales beneficiarios y el público en general

En lo que a la comunicación de la actuación se refiere y, por ende, de su cofinanciación con fondos FEDER, la Dirección General de Protección Ciudadana ha apostado por la amplia difusión de este Proyecto entre los ciudadanos, dando publicidad a la misma por medio de diversos cauces.

En primer lugar, en el momento de la ejecución de la operación, se dispuso un cartel informativo por el que se comunicaba la realización efectiva de la obra y, en consecuencia, se daba difusión de la financiación con fondos europeos (véase la Ilustración 3. Cartel).

Ilustración 3. Cartel



Asimismo, han sido múltiples los medios de comunicación que se han hecho eco de este Proyecto. La mayoría de ellos son medios digitales de gran alcance tanto regional como nacional, destacando, entre otros:

- Diario El Español, que, de acuerdo con estudios recientes del grupo analista GfK DAM, es el líder absoluto en cuanto a audiencia diaria en el sector de la prensa española, teniendo una media de 2.329.007 lectores al día. Este diario publicaba la noticia de la reforma del Centro de respaldo del 112 en fecha 21 de noviembre

de 2019, como se puede ver en la Ilustración 4. El Español – El Digital de CLM. En esta, se menciona la relevancia de la financiación con fondos FEDER.

Ilustración 4. El Español - El Digital de CLM



- Europa press, agencia que publicó la noticia en fecha 20 de noviembre de 2019, pudiéndose consultar esta en el enlace [El nuevo centro de respaldo del Servicio de Emergencias 1-1-2 se pondrá en marcha a principios del próximo año \(europapress.es\)](http://europapress.es)

Ilustración 5. Publicación en Europa press



- En la misma medida, la revista técnica para profesionales Servicios de Emergencias se hacía eco del Proyecto en fecha 13 de diciembre de 2018,

recogiendo, en el texto de la noticia, la cofinanciación europea con cargo al fondo FEDER.

Ilustración 6. Publicación en la revista Servicios de Emergencia



Ilustración 7. Alusión a la cofinanciación con fondos FEDER en la revista Servicios de Emergencias



- Igualmente, otros diarios de alcance regional han difundido entre sus lectores el reacondicionamiento objeto del Proyecto para la construcción del Centro de respaldo del 112. Todos ellos han incidido sobre la financiación europea con cargo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional. En las imágenes que se acompañan a continuación se recogen algunas de estas publicaciones:

Ilustración 8. Publicación en El Diario de Castilla - La Mancha



Ilustración 9. Publicación en Ahora CLM.com



- Considerando el plano institucional, el Consejero de Hacienda y Administraciones Públicas, Alfonso Ruiz Molina, ha dado comunicación del Proyecto participando

en los actos de comunicación a la prensa, así como mediante cortes sonoros como el de fecha 20 de noviembre de 2019, disponible en el siguiente enlace: [Ruiz Molina: Centro respaldo | Gobierno de Castilla-La Mancha \(castillalamancha.es\)](https://www.castillalamancha.es/ruiz-molina-centro-respaldo-gobierno-castilla-la-mancha)

2. Criterio segundo. Incorpora elementos innovadores

La actuación de reforma y adecuación del Centro de respaldo del 1 1 2, incentivada económicamente por las instituciones europeas por medio de FEDER, incorpora elementos innovadores que se residencian en la naturaleza misma del Proyecto objeto de este reporte, con la finalidad de satisfacer servicios esenciales para la ciudadana como son la seguridad y la salud.

En este punto, la construcción del centro de respaldo se presenta como un Proyecto novedoso en la región de Castilla – La Mancha, pues es este el primero que con estas características se erige en el territorio castellanomanchego.

Como se ha indicado, más allá del carácter innovador del Proyecto *per se*, se ha apostado, con la ejecución de esta obra, por la eficiencia energética, por medio de una creciente mejora en los sistemas de iluminación y climatización, buscando, de este modo, la optimización del rendimiento del inmueble y la sostenibilidad en el largo plazo.

3. Criterio tercero. Los resultados obtenidos son adecuados con los objetivos establecidos

El propósito clave por el que se acometió este Proyecto fue la necesidad de colmar una necesidad sustancial de la ciudadana de la región de Castilla – La Mancha, esto es, la dotación de un espacio físico que se empleara como alternativa ante la concurrencia de cualquier incidencia que pudiera afectar al normal funcionamiento del servicio de emergencias, tales como incendios, inundaciones, fallos técnicos, etc.

En este sentido, tal exigencia se puso de manifiesto el pasado año 2020, fecha en que dio comienzo, en nuestro país, la pandemia de COVID-19. En este momento, debido a la elevada carga de trabajo, los efectivos debieron multiplicarse para poder dar cobertura a las exigencias sanitarias y sociales de la población, trasladándose el excedente de trabajadores respecto al volumen normal de la plantilla que conforma el Servicio de Urgencias y Emergencias 1 1 2 al centro de respaldo. En este momento, se habilitó la línea 900 122 112, gratuita y reservada para ser activada en caso de grandes emergencias. La atención de llamadas se sustentó sobre tres pilares: atención por parte de operadores, por personal sanitario –fundamentalmente, enfermeros– y por epidemiólogos.

En este punto, a modo ilustrativo, conviene apuntar que, con el propósito de destacar el carácter más que necesario de este Proyecto, el 13 de marzo de 2020, fecha en la que el presidente del Gobierno de España compareció ante los medios de comunicación para anunciar la declaración del estado de alarma y el posterior confinamiento de la población

al día siguiente, el 1 1 2 registró un total de 13.500 llamadas, siendo la media, en dicho año, de 3.667 llamadas diarias.

De otra parte, además de marcar como meta prioritaria la satisfacción de la anterior carencia, atendiendo a los principios de responsabilidad social y medioambiental, se ha tratado de impulsar la búsqueda de soluciones que contribuyeran a la minoración del impacto ambiental que pudiese provocar el Proyecto, por lo que, al igual que la cobertura de una necesidad básica esencial como es la seguridad y la salud se determinó como propósito crucial, la consecución de la eficiencia energética se señaló como meta primaria a alcanzar, pudiéndose corroborar la obtención más que satisfactoria de este logro.

4. Criterio cuarto. Contribuye a la resolución de un problema o debilidad regional

La ejecución del Proyecto y adecuación del centro de respaldo del Servicio de Emergencias 1 1 2 ha contribuido a colmar una carencia con grandes perjuicios para la población castellanomanchega y es la potencial falta de cobertura del servicio de urgencias y emergencias ante el supuesto de concurrencia de cualquier incidencia que alterara el normal funcionamiento de este servicio público. Cabe señalar que, desde este Servicio, se movilizan y coordinan todos los recursos sanitarios urgentes de la región (Soportes Vital Básico, Avanzados y Helicópteros Sanitarios).

El impulso y fomento de esta iniciativa redundan en grandes beneficios para la ciudadana, pues con el Proyecto se ha salvaguardado la prestación continuada del servicio de atención a la población en situación de urgencia y/o emergencia, planteando alternativas que, hasta el momento no se habían previsto, pues, como se ha venido explicando, la construcción de este centro de respaldo es pionera en la región.

5. Criterio quinto. Presenta un alto grado de cobertura sobre la población a la que va dirigida

La actuación presenta una relevante significación, dado que son más de dos millones los habitantes que son beneficiarios de este Proyecto, afectando, en estos términos, al conjunto del territorio de Castilla – La Mancha; además de a visitantes y personas que, principalmente, en determinadas fechas vacacionales (verano, Semana Santa y Navidades) visitan nuestra región o transitan por la amplia red de carreteras (con una longitud de 19.605 km), y de ferrocarril, que unen el centro peninsular con el resto de la Península.

Así, en virtud de lo expresado en los párrafos anteriores, resulta palmario que los beneficios de la puesta en marcha de este Proyecto alcanzan al conjunto de la población de la región. En estos términos, no es baladí considerar que la totalidad de la población de la comunidad de Castilla – La Mancha es beneficiaria de este Proyecto, dado que cualquier ciudadano puede requerir de la intervención del Servicio de Urgencias y Emergencias 1 1 2 por motivos de seguridad y/o salud.

A mayor abundamiento, cabe apuntar que los trabajos efectuados no solo revierten favorablemente en los ciudadanos, sino que, han supuesto un perfeccionamiento más que considerable de las condiciones laborales de los trabajadores, en razón de que se ha realizado una reforma integral de las instalaciones, logrando una profunda modernización del espacio y, cuestión más determinante si cabe, se ha mejorado la accesibilidad al edificio y su eficiencia energética.

6. Criterio sexto. Considera los criterios horizontales de igualdad de oportunidades y sostenibilidad ambiental

Con la realización de este Proyecto, se han tenido presentes los criterios de igualdad de oportunidades, no discriminación y responsabilidad social.

En primer lugar, durante la tramitación del expediente asociado al Proyecto se ha velado por el cumplimiento de los preceptos legales en materia de igualdad entre hombres y mujeres, prestando especial atención a la utilización del lenguaje neutro.

De otra parte, como ya se ha venido apuntando, uno de los propósitos iniciales que motivaron el impulso de este Proyecto fue la apuesta por la accesibilidad y, en consecuencia, el perfeccionamiento de las entradas y comunicaciones desde dos planos: tanto desde el exterior, como en el interior del propio inmueble.

En este contexto y ligado al objetivo de accesibilidad, se ha puesto especial énfasis en dar cumplimiento a un derecho transversal de nuestro ordenamiento jurídico como es la no discriminación, suponiendo una mejoría sustancial para la incorporación de trabajadores con capacidades diferentes.

Por último, en lo que a la responsabilidad ambiental se refiere, el desarrollo de este supuesto ha contribuido destacablemente a la optimización de los recursos energéticos del centro de respaldo, vía renovación del sistema de climatización e iluminación.

7. Criterio séptimo. Crea sinergias con otras políticas o instrumentos de intervención pública

La puesta en marcha del Proyecto no solo ha repercutido en el buen funcionamiento del servicio de Urgencias y Emergencias 1 1 2, adscrito a la Dirección General de Protección Ciudadana, sino que, de la misma manera, ha favorecido, de forma directa, al conjunto del edificio que alberga el centro de respaldo, esto es, el edificio sede de Administraciones Públicas de la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas de la Junta de Comunidades de Castilla – La Mancha.

Asimismo, la actuación llevada a cabo presenta sinergias con otras políticas públicas vinculadas al ámbito asistencial sanitario y a la seguridad pública. Con la implementación de este Proyecto se ha logrado una notoria reducción de las desigualdades sociales, como consecuencia de la apuesta por la democratización del acceso a servicios esenciales como son la salud y la seguridad pública.



Una manera de hacer Europa



BUENAS PRÁCTICAS

Actuaciones Cofinanciadas

Fondo Europeo de Desarrollo Regional